



Date d'attribution : 14 octobre 2016  
Numéro de contrat : 46558-162682/001/CY  
ROP-049-16

# Agence du revenu du Canada S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada

**Rapport de recherche sur l'opinion publique  
Le 20 mars 2017**

## **Ipsos Affaires publiques**

1, rue Nicholas, bureau 1400  
Ottawa (Ontario) K1N 7B7  
Téléphone : 613-241-5802  
Télécopieur : 613-248-7981  
[www.ipsos.ca](http://www.ipsos.ca)

"This report is also available in English."

© 2016. Ipsos. Tous droits réservés. Contient des renseignements confidentiels et exclusifs d'Ipsos qui ne doivent pas être divulgués ou reproduits sans le consentement écrit d'Ipsos.



## Énoncé sur la neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Ipsos, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière 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 pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Mike Colledge  
Président  
Ipsos Affaires publiques



## Contenu

ÉNONCÉ SUR LA NEUTRALITÉ POLITIQUE .....	2
<b>1 SOMMAIRE EXÉCUTIF .....</b>	<b>5</b>
INTRODUCTION ET CONTEXTE .....	5
OBJECTIFS DE LA RECHERCHE .....	5
APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE.....	6
PRINCIPALES CONSTATATIONS .....	7
1.1.1 <i>Obstacles au passage à la production en ligne</i> .....	7
1.1.2 <i>Intérêt à l'égard d'un nouveau service de production des déclarations de revenus</i> .....	8
1.1.3 <i>Évaluation du nouveau service par les groupes de discussion</i> .....	9
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....	10
<b>2 CONSTATATIONS DÉTAILLÉES .....</b>	<b>11</b>
2.1 PROCESSUS DE PRÉPARATION ET DE PRODUCTION DES DÉCLARATIONS DE REVENUS .....	11
2.1.1 <i>Préparation individuelle par rapport à la préparation aidée</i> .....	11
2.1.2 <i>Production de déclaration par support papier par rapport à la production par voie électronique</i> .....	13
2.2 DÉCLARANTS PAR SUPPORT PAPIER.....	15
2.2.1 <i>Raisons de préférer le papier à la production par voie électronique</i> .....	15
2.2.2 <i>Expérience antérieure des déclarants par support papier avec la production par voie électronique</i> ....	18
2.2.3 <i>Discussion de groupe sur les raisons de produire sa déclaration par support papier</i> .....	20
2.3 UTILISATEURS D'IMPÔTNET .....	22
2.3.1 <i>Niveau d'expérience avec IMPÔTNET</i> .....	22
2.3.2 <i>Avantages d'IMPÔTNET</i> .....	23
2.3.3 <i>Opinions sur IMPÔTNET dans les groupes de discussion</i> .....	24
2.4 UTILISATEURS DE LA TED .....	25
2.4.1 <i>Satisfaction à l'égard des services de TED</i> .....	25
2.4.2 <i>Niveau d'expérience avec la TED</i> .....	27
2.4.3 <i>Opinions sur la transmission électronique dans les groupes de discussion</i> .....	29
2.5 OPINIONS EXPRIMÉES RELATIVEMENT À L'OFFRE ÉVENTUELLE D'UN NOUVEAU SERVICE DE PRODUCTION DES DÉCLARATIONS DE REVENUS .....	30
2.5.1 <i>Intérêt général à l'égard d'un nouveau service de production des déclarations de revenus</i> .....	30
2.5.2 <i>Évaluation de la lettre d'invitation Produire ma déclaration de revenus auprès des groupes de discussion</i> .....	31
2.5.3 <i>Les facteurs éveillant l'intérêt à l'égard du nouveau service</i> .....	32
2.5.4 <i>Opinions exprimées relativement aux avantages et aux inconvénients liés au nouveau service de production des déclarations de revenus</i> .....	34
2.5.5 <i>Le service en ligne et l'option téléphonique</i> .....	36
2.5.6 <i>Utilisation actuelle et future de Mon Dossier</i> .....	37
2.5.7 <i>Opinions exprimées relativement aux communications liées au nouveau service de production des déclarations de revenus</i> .....	39
2.6 TEST DE LA VERSION D'ESSAI EN LIGNE PAR LES GROUPES DE DISCUSSION.....	42
2.7 TEST DE LA VERSION D'ESSAI TÉLÉPHONIQUE PAR LES GROUPES DE DISCUSSION .....	44
2.8 ÉVALUATION DU NOM ANGLAIS <i>FILE MY RETURN</i> .....	46
<b>3 ANNEXE .....</b>	<b>48</b>

## S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada

3.1.1	<i>Rapport méthodologique du sondage quantitatif</i> .....	48
3.1.2	<i>Méthodologie qualitative</i> .....	52
3.1.3	<i>Instrument de sondage quantitatif</i> .....	54
3.1.4	<i>Questionnaire de recrutement (qualitatif)</i> .....	84
3.1.5	<i>Guide de discussion (qualitatif)</i> .....	98
3.1.6	<i>Lettre d'invitation</i> .....	116
3.1.7	<i>Feuille de renseignements à propos du service téléphonique</i> .....	119
3.1.8	<i>Essai en ligne du service Produire ma déclaration</i> .....	123
3.1.9	<i>Tableaux de données</i> .....	129



## 1 Sommaire exécutif

### Introduction et contexte

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre divers programmes de prestations et d'incitatifs sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et territoires et offre une vaste gamme de services qui ont une incidence directe sur les Canadiens. Par conséquent, l'un des principaux objectifs de l'ARC consiste à contribuer au mieux-être des Canadiens et à l'efficacité du gouvernement en assurant une administration de l'impôt et des prestations de calibre mondial, réceptive, efficace et fiable.

La lettre de mandat de novembre 2015 à la ministre du Revenu national énonçait ce qui suit : « À titre de ministre du Revenu national, votre objectif primordial sera de rendre l'ARC plus équitable et plus utile et de faciliter l'accès à ses services. »

Pour atteindre cet objectif, l'Agence a établi un ensemble de priorités essentielles. L'une de ces principales priorités était de s'assurer que l'ARC est une agence axée sur la clientèle. Être une agence axée sur la clientèle comporte de nombreux éléments, en commençant par deux éléments clés :

- offrir à certains clients de remplir leur déclaration, en particulier les Canadiens qui gagnent un revenu plus faible et ceux qui ont un revenu fixe et dont la situation demeure inchangée d'une année à l'autre;
- aider plus de Canadiens qui souhaitent produire leurs déclarations sans formulaires papier.

Pour que l'ARC puisse remplir efficacement son mandat en matière de services, il fallait effectuer une recherche pour comprendre les attentes des clients envers une nouvelle offre de service.

### Objectifs de la recherche

Une recherche quantitative et qualitative auprès des clients de l'ARC était nécessaire pour mieux comprendre les besoins des Canadiens en ce qui concerne leurs déclarations de revenus. L'ARC souhaitait entreprendre cette recherche afin de connaître les raisons pour lesquelles les clients préfèrent une méthode de production plus qu'une autre au moment de remplir leurs déclarations de revenus. Il est essentiel de connaître ces raisons compte tenu de la vitesse étonnante à laquelle les habitudes des Canadiens changent en ce qui concerne les comportements et les transactions en ligne.

Comme il est mentionné dans la lettre de mandat de novembre 2015, l'ARC est également chargée d'appuyer plus de Canadiens qui souhaitent produire leur déclaration de revenus sans utiliser de formulaires papier. Afin de déterminer ce qui doit être fait pour améliorer son soutien, l'ARC voulait recueillir des renseignements sur ce qui suit :

- la façon dont les Canadiens peuvent être encouragés à produire leurs déclarations de revenus par voie électronique;
- les obstacles éventuels à la production par voie électronique;
- les types de services et les options de production qui pourraient aider les Canadiens à passer à la production par voie électronique.

Puisque l'ARC voulait étudier la possibilité d'offrir à certains Canadiens un nouveau service d'aide à la production des déclarations, la recherche devait également contribuer à l'atteinte des objectifs suivants :

- évaluer les attentes des clients concernant ce nouveau service;
- déterminer les éléments précis avec lesquels ils ont besoin d'aide;
- déterminer le type de soutien susceptible de convaincre les clients de passer à une nouvelle approche de production des déclarations de revenus;
- déterminer la meilleure méthode de communication afin de les informer de ce nouveau service;
- recueillir des renseignements sur les obstacles éventuels à l'utilisation de ce nouveau service.

Enfin, cette recherche a aussi été utilisée pour vérifier certains documents de communication proposés préparés par l'ARC en ce qui concerne le nouveau service d'aide à la production des déclarations. Il était important de comprendre si le matériel était clair, facile à comprendre et un appel à l'action.

## Aperçu de la méthodologie

Cette recherche a été effectuée en deux étapes :

- La **composante qualitative de la recherche** s'est traduite par la tenue de huit groupes de discussion, d'une durée de deux heures chacun, à Halifax, Vancouver, London et Québec du 29 novembre au 7 décembre 2016. Ces séances ont eu lieu à 17 h 30 et à 19 h 30 dans toutes les villes. Tous les participants ont reçu un montant de 90 \$ en guise de remerciement pour leur temps et leurs efforts consacrés à la participation en personne, à l'exception des participants de la ville de Québec qui ont reçu un montant de 75 \$<sup>1</sup>. Un total de 72 participants ont été recrutés au téléphone à partir d'une liste de numéros de téléphone fournie par l'Agence du revenu du Canada et d'un questionnaire figurant en annexe. Au total, des 72 personnes recrutées, 58 ont assisté aux discussions. Une vérification a été réalisée au téléphone pour s'assurer qu'un groupe serait composé de déclarants par support papier et que l'autre groupe serait composé d'une combinaison adéquate de déclarants par voie électronique et de déclarants par IMPÔTNET. Dans tous les groupes, les participants ont également été sélectionnés afin de s'assurer que leur revenu personnel était fixe et inférieur à 20 000 \$ pour qu'ils soient probablement admissibles au nouveau service de production des déclarations de revenus évalué au cours des discussions. Il convient de noter que les constatations qualitatives ne peuvent pas être généralisées à une population dans son ensemble et qu'elles devraient être considérées comme des constatations directionnelles seulement.
- La **partie quantitative de la recherche** était composée d'un sondage téléphonique de 13 minutes en moyenne auprès de 1 259 répondants, effectué du 14 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2016. Les répondants au sondage ont été choisis au hasard au moyen d'une liste de numéros de téléphone fournie par l'Agence du revenu du Canada. La population cible était un sous-ensemble de contribuables canadiens, et des quotas ont été appliqués afin que 50 % des participants soient des déclarants par voie électronique, 25 % soient des déclarants par IMPÔTNET et que les 25 % restants soient des déclarants par support papier. Bien que les listes utilisées et les appels

---

<sup>1</sup> Au départ, un montant de 75 \$ devait être offert aux participants. Suite à des difficultés à recruter les participants aux groupes de discussion, le montant a été augmenté à 90 \$ en cours de recrutement.

téléphoniques aient fait l'objet d'une sélection aléatoire, les résultats du sondage ne devraient pas être considérés comme représentatifs de la population entière de contribuables canadiens, étant donné que des quotas fixes ont été appliqués lors de la création de la liste et des appels en ce qui concerne les méthodes de production des déclarations de revenus ainsi que les groupes d'âge. Ces quotas visaient à maximiser la possibilité que les répondants correspondent à la population cible du nouveau service de production des déclarations de revenus. Ainsi, aucune marge d'erreur ne peut être appliquée à cette recherche. Les données ont été pondérées pour tenir compte de l'âge, du sexe et de la méthode de production des déclarations de revenus de la population cible de contribuables selon les statistiques fournies par l'Agence du revenu du Canada. Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total ne soit pas égal à 100.

## Le présent rapport

Le présent rapport contient les résultats du sondage téléphonique quantitatif et des séances de groupes de discussion qualitatives.

## Principales constatations

### 1.1.1 Obstacles au passage à la production en ligne

Lorsque le sondage a demandé aux déclarants par support papier s'ils seraient prêts à passer à la production en ligne à l'avenir, les réponses étaient mitigées. Un déclarant par support papier sur sept (15 %) s'est déclaré très ouvert au changement et un autre quart (25 %) se sont déclarés plutôt ouverts à l'idée. Il y avait encore une forte résistance : un total de 36 % des répondants se sont déclarés très réticents et un autre 23 % des répondants se sont déclarés plutôt réticents.

Parmi les obstacles principaux à la production par voie électronique, on retrouve l'habitude de produire la déclaration de revenus sur papier (raison principale à 60 %), suivie du plaisir découlant de la soumission sur papier (raison principale à 52 %) et le désir de « contrôler » les renseignements insérés dans la déclaration de revenus (raison principale à 50 %).

Après ces trois raisons les plus courantes énumérées dans le sondage, on retrouve les préoccupations en matière de sécurité à l'idée de partager ses renseignements personnels sur Internet (raison principale à 43 %), le manque d'aisance quant à l'utilisation d'ordinateurs ou d'Internet (37 %), la peur de perdre les renseignements saisis (36 %), le coût du logiciel nécessaire (33 %) et les préoccupations envers la possibilité de faire une erreur ou de sauter des renseignements importants (raison principale à 32 %). Aucun accès ou un accès précaire à Internet à la maison (28 %), ne pas savoir où trouver les renseignements pertinents sur la production en ligne (25 %) et les préoccupations quant à la possibilité qu'une personne puisse ne pas être en mesure de tirer profit de toutes les prestations et déductions disponibles (23 %) restent des facteurs importants, même s'ils ne s'appliquent qu'à une minorité de personnes.

Les groupes de discussion ont fourni une compréhension plus approfondie de ces pourcentages. Bon nombre de déclarants par support papier dans toutes les villes ont déclaré qu'ils étaient très à l'aise de produire leur déclaration de revenus sur papier et que cela était souvent attribuable au fait qu'ils ont toujours utilisé cette méthode et qu'ils ne croient pas qu'un changement soit nécessaire. Pour certains, il

est rassurant d'avoir une copie papier en main et d'être en mesure d'envoyer une copie tout en gardant l'autre dans ses dossiers à la maison. Le besoin de contrôler personnellement le processus a également été soulevé dans toutes les villes; certains croient qu'ils pourraient perdre ce contrôle s'ils utilisent un ordinateur pour produire leur déclaration en ligne. Bon nombre de déclarants par support papier ont également exprimé de sérieuses réserves à l'idée de transmettre leurs renseignements personnels par Internet en raison de préoccupations en matière de sécurité ou d'un manque de connaissances en informatique. En général, ces réserves liées au passage à la production en ligne sont particulièrement sérieuses chez les participants plus âgés qui produisent leur déclaration de revenus eux-mêmes depuis longtemps.

### 1.1.2 Intérêt à l'égard d'un nouveau service de production des déclarations de revenus

Les répondants au sondage et les participants aux groupes de discussion ont exprimé beaucoup d'intérêt envers le nouveau service de production de déclarations de revenus qui leur a été présenté. Après avoir lu cette description du nouveau service, 62 % des répondants au sondage ont dit qu'ils seraient très (30 %) ou plutôt (32 %) intéressés à passer à ce nouveau service. Des résultats semblables ont été obtenus auprès des groupes de discussion; la grande majorité des participants ont fait part de leur intérêt à au moins obtenir des renseignements supplémentaires après avoir reçu la lettre d'invitation décrivant le nouveau service et les critères d'admissibilité.

Les personnes qui utilisent actuellement IMPÔTNET étaient plus susceptibles d'être intéressées par le nouveau service (75 %); cependant les déclarants par support papier étaient également très intéressés (65 %). Les déclarants par support papier qui avaient aussi précisé plus tôt dans le sondage qu'ils étaient ouverts à l'idée de produire leur déclaration de revenus par voie électronique étaient beaucoup plus susceptibles d'être intéressés par ce nouveau service (85 %) que ceux qui avaient répondu qu'ils seraient peu enclins à transmettre leur déclaration par voie électronique (51 %). Ce résultat a également été observé dans les groupes de discussion; les participants qui n'étaient pas à l'aise avec les ordinateurs ou qui s'inquiétaient de la sécurité des opérations en ligne étaient moins intéressés par ce nouveau service. Cette réticence était plus notable chez les personnes plus âgées.

Les répondants au sondage et les participants aux groupes de discussion ont exprimé une préférence envers la version en ligne du nouveau service plutôt que la version téléphonique. Toutefois, les groupes de discussion ont aussi indiqué qu'il est essentiel d'offrir une option téléphonique pour servir les Canadiens qui n'ont pas accès à Internet à la maison ou qui ont du mal à utiliser un ordinateur, surtout les personnes handicapées.

Les personnes qui n'ont pas réagi de façon très positive à la lettre d'invitation ont pour la plupart exprimé des préoccupations sur leur admissibilité au service, même si les exigences de sélection et les discussions au sujet de leur situation financière personnelle semblaient démontrer qu'ils seraient admissibles. Cette incompréhension des exigences d'admissibilité a été constatée partout, à la fois dans les groupes des déclarants par support papier et des déclarants par voie électronique. Elle a aussi refait surface au cours des discussions sur les exemples en ligne et téléphonique qui ont été présentés aux participants.



L'une des préoccupations soulevées concernait les prestations d'invalidité. Plusieurs participants estimaient qu'elles ne pourraient pas être incluses dans ce service. Un autre point litigieux qui a été soulevé partout consistait à se demander si les utilisateurs du service seraient en mesure de réclamer des frais médicaux. Plusieurs participants ont estimé qu'ils allaient perdre de l'argent chaque année s'ils n'étaient pas en mesure de réclamer ces dépenses en produisant leur déclaration de revenus. Des préoccupations semblables ont été soulevées pour plusieurs types de déductions, y compris les dons de bienfaisance, les prestations provinciales, etc. Quelques participants ont aussi demandé spontanément si ce service pourrait être utilisé par les couples, puisqu'ils avaient le sentiment qu'il était plus probable qu'il soit offert aux personnes vivant seules.

### 1.1.3 Évaluation du nouveau service par les groupes de discussion

Nous avons montré aux participants aux groupes de discussion une version d'essai en ligne du service *Produire ma déclaration* (nom du service utilisé pour la démonstration) et un formulaire papier décrivant les étapes à suivre pendant l'appel téléphonique afin de produire une déclaration de cette façon.

À part les commentaires déjà mentionnés au sujet de l'admissibilité, les réactions à la démonstration en ligne étaient très positives. L'option téléphonique a quant à elle généré des réactions mitigées, même si elle est jugée essentielle. De nombreux participants, qu'il s'agisse de déclarants par support papier ou d'utilisateurs d'IMPÔTNET, étaient très impressionnés par la simplicité de la procédure en ligne et croyaient qu'elle était moins complexe que ce qu'ils avaient eu à faire par le passé. Après avoir constaté le fonctionnement du service à l'écran, la grande majorité des participants se sont dits rassurés sur le point de la sécurité.

La plupart des participants ont convenu qu'il serait bien, et même essentiel, de pouvoir consulter une version finale de leur déclaration de revenus avant de cliquer sur le bouton d'envoi. Ils auraient aimé voir le produit final à l'écran et bon nombre d'entre eux auraient également aimé imprimer une copie papier pour leurs dossiers avant d'envoyer leur déclaration. Ces possibilités leur donneraient un sentiment de sécurité en cas de problème lié à leur ordinateur ou aux renseignements qu'ils ont saisis sur le site Web.

Les réactions à la version téléphonique étaient mitigées. Les participants ont convenu à l'unanimité qu'offrir l'option de téléphone aux personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur et aux personnes handicapées était nécessaire; cependant, la plupart des participants ont affirmé qu'ils ne s'en serviraient pas. Contrairement à l'option en ligne, qui était considérée comme étant très simple et très rapide, la version téléphonique était considérée comme étant beaucoup plus longue à remplir et, en général, plus complexe.

De nombreux participants ont exprimé des doutes sur leur capacité à comprendre toutes les questions au téléphone et à y répondre correctement et craignaient de faire des erreurs ou ne pas bien entendre certaines des directives. Les réactions à l'idée de devoir utiliser un système téléphonique automatisé plutôt que de parler à une personne pour fournir les renseignements étaient principalement négatives, bien que quelques participants ont estimé qu'il s'agissait d'une meilleure option parce qu'elle réduit le risque d'erreur humaine à l'autre bout de la ligne et permet d'appeler en tout temps, le jour et la nuit.

Voici les deux principales raisons expliquant pourquoi quelques participants demeuraient réticents à accepter d'utiliser la version en ligne ou par téléphone de ce service : ils étaient satisfaits de l'aide qu'ils recevaient déjà ou ils sentaient qu'ils n'avaient pas de connaissances financières ou informatiques suffisantes pour faire cela par eux-mêmes. Un petit nombre de déclarants par support papier ont dit qu'ils continueraient de produire leurs déclarations de revenus sur papier parce qu'ils ne faisaient simplement pas confiance aux ordinateurs ou à Internet pour traiter ces renseignements de façon sécuritaire.

## Renseignements supplémentaires

Nom du fournisseur : Ipsos Limited Partnership  
Numéro de contrat de TPSGC : 46558-162682/001/CY  
Date de l'attribution du contrat : 14 octobre 2016  
La valeur de ce contrat : 99 917,20 \$ (TVH comprise).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette étude, veuillez communiquer avec :

Media Relations/Relations Médias  
Canada Revenue Agency/Agence du revenu du Canada  
4<sup>th</sup> Floor – 555 MacKenzie Avenue/555, avenue MacKenzie 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5  
[Media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:Media.relations@cra-arc.gc.ca) / [Relations.medias@cra-arc.gc.ca](mailto:Relations.medias@cra-arc.gc.ca)



## 2 Constatations détaillées

L'analyse présentée dans le présent rapport provient de la phase qualitative et de la phase quantitative de la recherche. Pour assurer la clarté et la simplicité du rapport, il est principalement établi en fonction des résultats du sondage quantitatif et il englobe des constatations qualitatives, le cas échéant. Les dernières sections du rapport mettent l'accent sur l'évaluation qualitative des démonstrations des services en ligne et par téléphone, ainsi que sur le nom du nouveau service de production des déclarations de revenus.

### 2.1 Processus de préparation et de production des déclarations de revenus

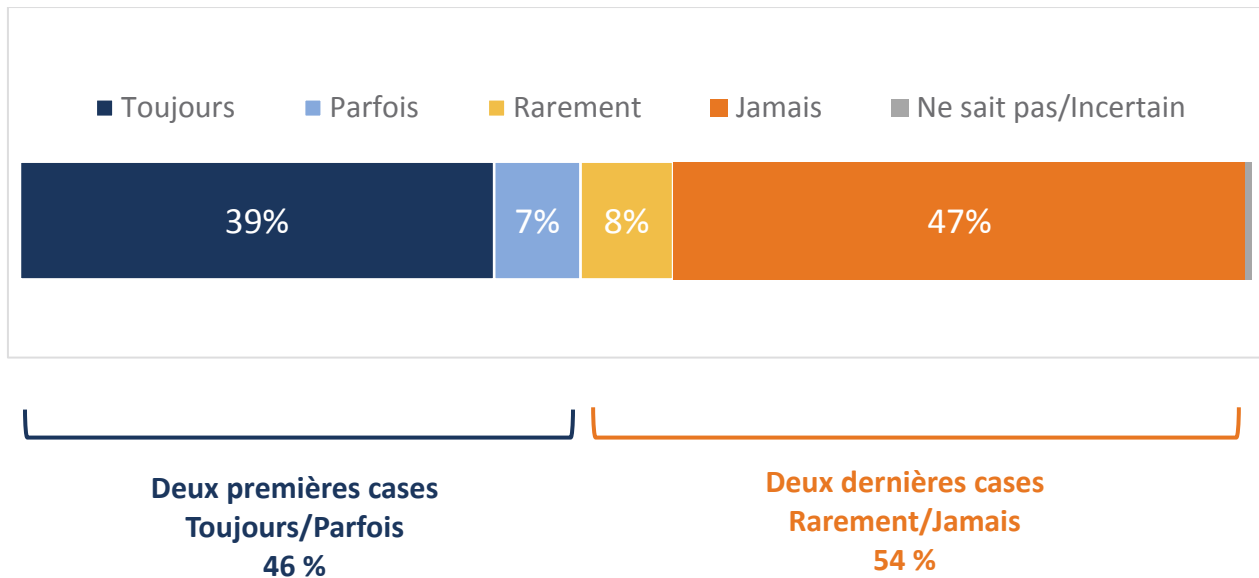
#### 2.1.1 Préparation individuelle par rapport à la préparation aidée

Étant donné que l'un des objectifs de base de la recherche consistait à évaluer l'ouverture des particuliers envers l'utilisation d'un nouveau service de production des déclarations de revenus, il était important d'évaluer la mesure dans laquelle les contribuables ciblés étaient à l'aise de produire leur déclaration et ouverts à essayer de nouvelles méthodes. Par conséquent, une question importante visait à déterminer s'ils avaient de l'expérience dans la préparation de leur déclaration de revenus, indépendamment de la procédure adoptée en 2015.

Comme l'illustre la figure ci-dessous, les répondants étaient divisés sur cette question : 46 % d'entre eux ont répondu qu'ils ont toujours (39 %) ou parfois (7 %) préparé leur déclaration de revenus eux-mêmes et 54 % ont répondu qu'ils ont rarement ou jamais préparé leur déclaration. Il n'est pas surprenant que les déclarants par voie électronique (15 %) étaient beaucoup moins susceptibles que les utilisateurs d'IMPÔTNET (84 %) ou les déclarants par support papier (81 %) de déclarer avoir de l'expérience dans la préparation personnelle de leur déclaration de revenus. En fait, au total, 74 % des déclarants par voie électronique ont affirmé ne jamais avoir préparé leur propre déclaration de revenus.



**FIGURE 1 : Approche habituelle de préparation de déclarations de revenus**

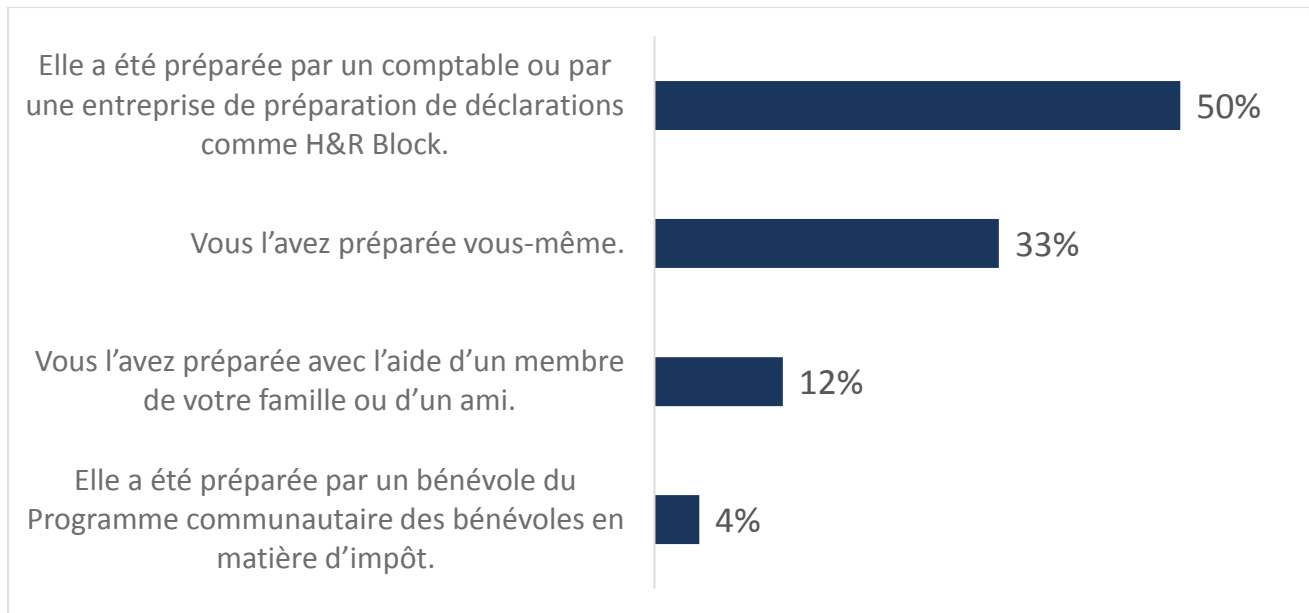


Q1. Les Canadiens préparent leur déclaration de revenus soit par eux-mêmes, avec l'aide d'un membre de leur famille ou d'un ami ou en faisant appel à un comptable ou à une entreprise qui se charge de la préparer pour eux, comme H&R Block. À quelle fréquence préparez-vous vous-même votre déclaration de revenus? Base : Tous les répondants (n=1 259)

Au-delà des niveaux d'expérience en préparation des déclarations de revenus en général, on a interrogé les répondants sur la façon dont ils ont préparé leur déclaration de revenus de 2015. Conformément à l'échantillon tiré de cette recherche, la moitié des personnes interrogées ont fait appel aux services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations. Pour le reste du présent rapport, ce groupe sera désigné sous le nom de déclarants par voie électronique.

Un autre tiers (33 %) de l'échantillon a déclaré avoir préparé personnellement sa déclaration de revenus, alors que 12 % ont demandé l'aide d'un membre de la famille ou d'un ami et, enfin, 4 % ont utilisé les services d'un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.

**FIGURE 2 : Utilisation de l'aide pour préparer les déclarations de revenus en 2015**



Q2A. Parmi les réponses suivantes, laquelle correspond le mieux à la façon dont votre déclaration de revenus a été préparée en 2015?

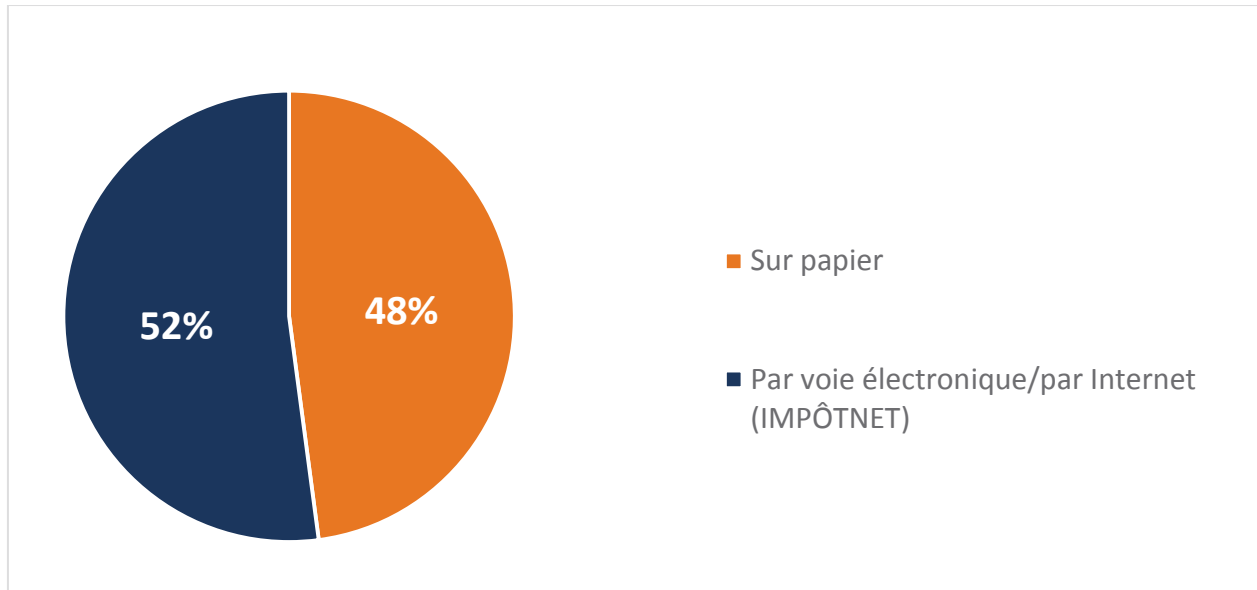
Base : Tous les répondants (n=1 259)

Les répondants qui sont des travailleurs indépendants (83 %) étaient plus susceptibles d'avoir fait appel aux services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations. Par contre, les personnes qui sont à la retraite (34 %) ou qui ne sont pas sur le marché du travail (41 %) étaient plus susceptibles d'avoir préparé eux-mêmes leurs impôts.

### 2.1.2 Production de déclaration par support papier par rapport à la production par voie électronique

On a demandé aux répondants qui n'ont pas eu recours aux services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclaration de revenus s'ils avaient produit leur déclaration de 2015 par support papier ou par voie électronique. Conformément aux objectifs de la recherche, la répartition des réponses de ce sous-ensemble de contribuables était à peu près égale; 48 % des répondants ont produit leur déclaration de revenus sur papier et 52 % l'ont produite par voie électronique.

**FIGURE 3 : Méthode de déclaration de revenus pour 2015**



Q.2.B. De quelle façon avez-vous soumis votre déclaration de revenus l'année dernière? Était-ce sur papier ou par voie électronique en utilisant Internet (au besoin, préciser : au moyen d'IMPÔTNET)?

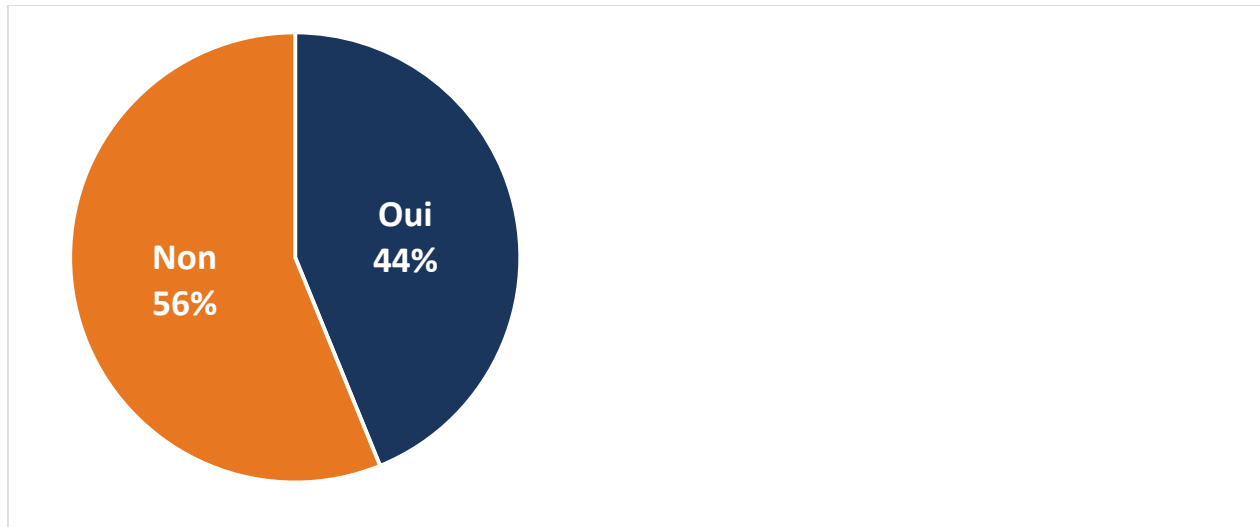
Base : Répondants qui ont produit leur déclaration eux-mêmes ou avec de l'aide (n=631)

Les personnes âgées de 65 ans et plus (61 %) étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir produit leur déclaration sur papier que tous les autres groupes d'âge (39 % en moyenne pour les autres groupes d'âge). Parallèlement à cette constatation, les personnes retraitées (55 %) et celles qui ne sont pas sur le marché du travail (55 %) étaient plus susceptibles d'avoir produit leur déclaration sur papier. La propension à la production de déclaration sur papier est aussi étroitement liée à l'utilisation d'Internet en général. En effet, les personnes ayant répondu qu'elles utilisent Internet chaque jour (65 %) sont beaucoup plus susceptibles d'avoir produit leur déclaration par voie électronique que celles qui l'utilisent quelques fois par semaine (27 %), une fois par semaine ou moins (26 %) ou jamais (17 %).

Un très grand écart de revenu est également évident entre les déclarants par support papier et les déclarants par voie électronique. En effet, seulement 38 % des répondants qui ont un revenu familial inférieur à 20 000 \$ et 41 % des répondants qui ont un revenu familial entre 20 000 \$ et moins de 40 000 \$ ont produit leur déclaration par voie électronique, comparativement à 72 % en moyenne pour les personnes qui ont un revenu familial de plus de 40 000 \$. Les répondants titulaires d'un diplôme universitaire (59 %) étaient également plus susceptibles d'avoir produit leur déclaration par voie électronique que les répondants détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (47 %).

Afin d'évaluer la mesure dans laquelle les déclarants par support papier ou les utilisateurs d'IMPÔTNET étaient ouverts à l'idée d'utiliser d'autres méthodes, on leur a également demandé s'ils avaient déjà utilisé les services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations. Plus de quatre répondants sur dix (44 %) ont en effet essayé cette option par le passé, ce qui montre qu'ils sont disposés à utiliser d'autres options disponibles.

**FIGURE 4 : Recours aux services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclaration par le passé**



Q3. Avez-vous déjà utilisé les services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations comme H&R Block?

Base : Répondants qui ont produit leur déclaration eux-mêmes ou avec de l'aide (n=631)

Les répondants du Québec (31 %) étaient moins susceptibles que ceux des autres provinces à répondre qu'ils ont eu recours aux services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations par le passé. Les particuliers âgés de 65 ans et plus (36 %), ainsi que les hommes (36 % comparativement à 51 % pour les femmes) étaient également moins susceptibles d'avoir eu recours à ces services par le passé.

## 2.2 Déclarants par support papier

### 2.2.1 Raisons de préférer le papier à la production par voie électronique

On a demandé aux déclarants par support papier dans une question ouverte d'indiquer les principales raisons pour lesquelles ils ont produit leur déclaration de cette façon plutôt que par voie électronique. Les deux principales raisons mentionnées correspondent aussi principalement à ce qui a été dit spontanément pendant les groupes de discussion : il s'agit d'une question d'habitude (25 %) et les répondants se méfient ou ne se sentent pas à l'aise d'utiliser des ordinateurs (22 %). Ces deux réponses sont aussi directement liées à d'autres raisons mentionnées, telles qu'un échec ou une expérience difficile vécue par le passé (14 %), un manque de connaissance ou de savoir-faire (13 %), la commodité d'utiliser le support papier (11 %), le fait de ne pas avoir un ordinateur à la maison (10 %), ou simplement une préférence de faire toutes les choses par soi-même (5 %). Le coût des autres méthodes a également été soulevé, soit en mentionnant qu'il s'agit d'un obstacle direct (4 %) soit en indiquant que les formulaires papier sont gratuits (2 %).

**FIGURE 5 : Principales raisons de produire une déclaration sur papier**



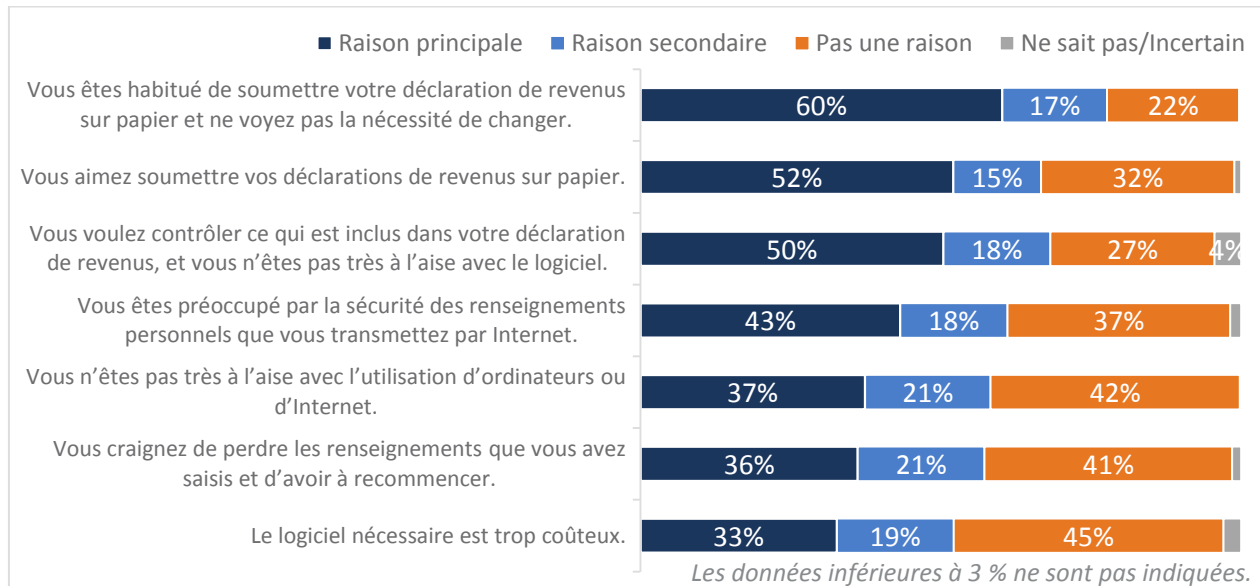
QP.1. Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez produit votre déclaration de revenus sur papier plutôt que par voie électronique l'année dernière? Base : Déclarants par support papier (n=315)

À la suite de cette question ouverte au sujet de la production de déclarations sur papier, on a également demandé aux répondants de préciser la mesure dans laquelle une série de facteurs pourrait expliquer pourquoi ils préfèrent le support papier aux autres méthodes de production par voie électronique. Lorsqu'on leur a posé la question, six déclarants par support papier sur dix (60 %) ont encore une fois indiqué qu'ils ont l'habitude de produire leur déclaration sur papier comme une raison principale de ne pas passer à la production par voie électronique. Seulement 22 % d'entre eux ont dit que l'habitude n'était pas une raison. La deuxième raison principale était le fait qu'ils aiment soumettre leur déclaration de revenus sur papier (raison principale pour 52 % des répondants), suivie par le désir de « contrôler » ce qui est inclus dans leur déclaration de revenus (raison principale pour 50 % d'entre eux).

Après ces trois raisons principales, on retrouve les préoccupations en matière de sécurité à l'idée de partager ses renseignements personnels par Internet (raison principale à 43 %), le manque d'aisance quant à l'utilisation d'ordinateurs ou d'Internet (37 %), la peur de perdre les renseignements saisis (36 %) et le coût du logiciel nécessaire (33 %).



**FIGURE 6 : Raisons pour lesquelles les déclarants préfèrent produire leur déclaration sur papier – Sept principales raisons**



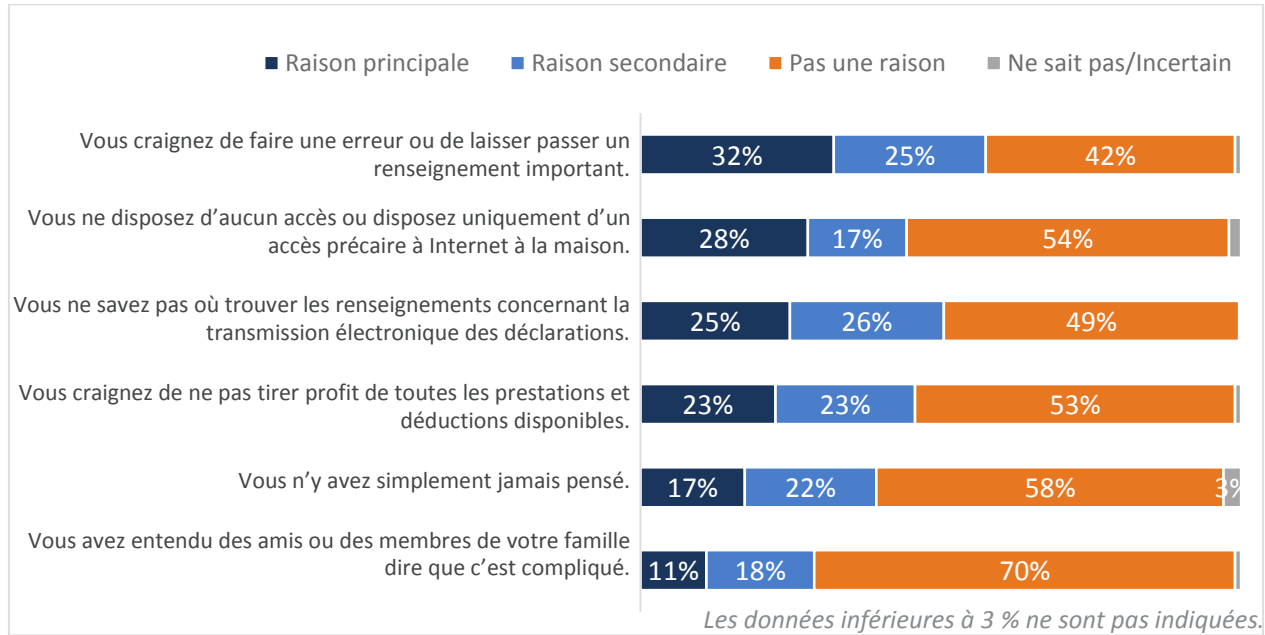
QP4. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles une personne préfère soumettre sa déclaration de revenus sur papier plutôt que par voie électronique ou en ligne. Veuillez indiquer si chacun des énoncés suivants est une raison principale, une raison secondaire ou n'est pas une raison qui explique pourquoi vous avez choisi de ne pas soumettre votre déclaration de revenus par voie électronique ou en ligne l'année dernière.

Base : Déclarants par support papier (n=315)

Les plus petites tailles de sous-échantillons de déclarants par support papier font en sorte qu'il est difficile de cerner des différences significatives sur le plan statistique dans l'ensemble des variables démographiques ou pour d'autres attitudes ou comportements. Toutefois, en examinant les résultats d'un point de vue directionnel, on voit que les particuliers plus âgés et ceux qui n'ont pas beaucoup d'expérience avec les ordinateurs étaient en général plus susceptibles de répondre que la plupart des facteurs ci-dessus ou ci-dessous représentaient un obstacle. Ces constatations sont corroborées par les résultats de la phase qualitative de la recherche sur les raisons de produire une déclaration sur papier, tel que décrits à la section 2.2.3.

La huitième raison principale de produire sa déclaration sur papier était les préoccupations envers la possibilité de faire une erreur ou de sauter des renseignements importants (raison principale à 32 %). Cette raison est suivie par le manque d'accès ou un accès précaire à Internet à la maison (28 %), le fait qu'ils ne savent pas où trouver les renseignements pertinents sur la production en ligne (25 %) et les préoccupations quant à la possibilité qu'une personne puisse ne pas être en mesure de tirer profit de toutes les prestations et déductions disponibles (23 %). Les deux dernières raisons mentionnées, soit qu'ils n'y ont jamais pensé (17 %) et qu'ils ont entendu dire que cela est compliqué (11 %), semblaient être des obstacles mineurs comparativement aux autres raisons déjà mentionnées.

**FIGURE 7 : Raisons pour lesquelles les déclarants préfèrent produire leur déclaration sur papier – Six dernières raisons**



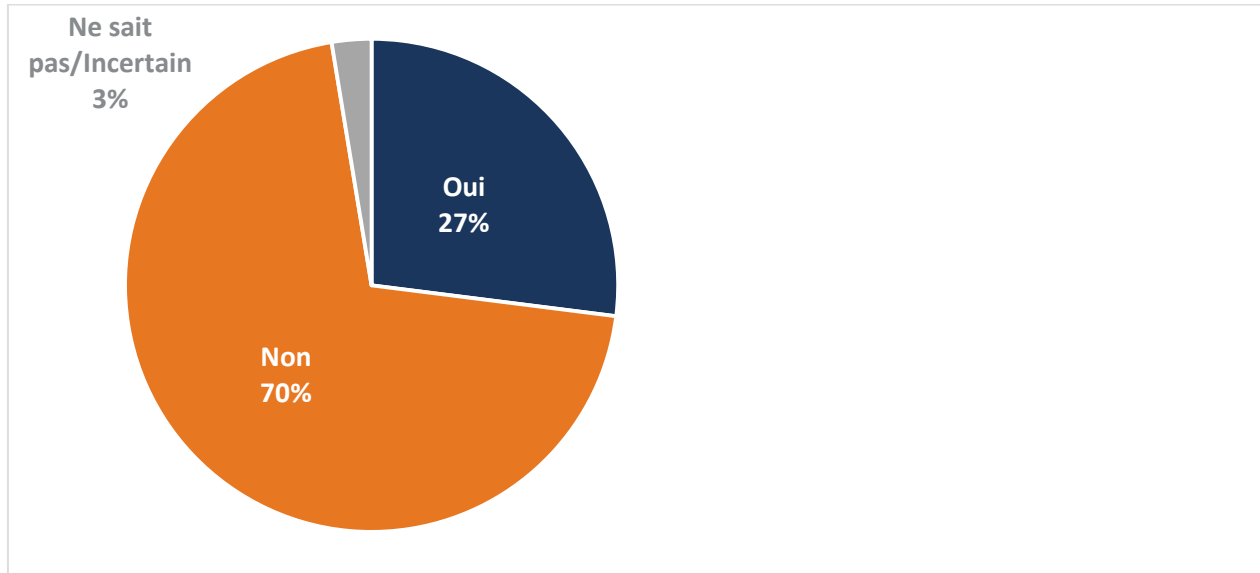
QP4. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles une personne préfère soumettre sa déclaration de revenus sur papier plutôt que par voie électronique ou en ligne. Veuillez indiquer si chacun des énoncés suivants est une raison principale, une raison secondaire ou n'est pas une raison qui explique pourquoi vous avez choisi de ne pas soumettre votre déclaration de revenus par voie électronique ou en ligne l'année dernière.

Base : Déclarants par support papier (n=315)

### 2.2.2 Expérience antérieure des déclarants par support papier avec la production par voie électronique

Plus d'un déclarant par support papier sur quatre (27 %) a dit qu'il a déjà tenté de produire sa déclaration de revenus par voie électronique, comme l'indique la figure 8 ci-dessous.

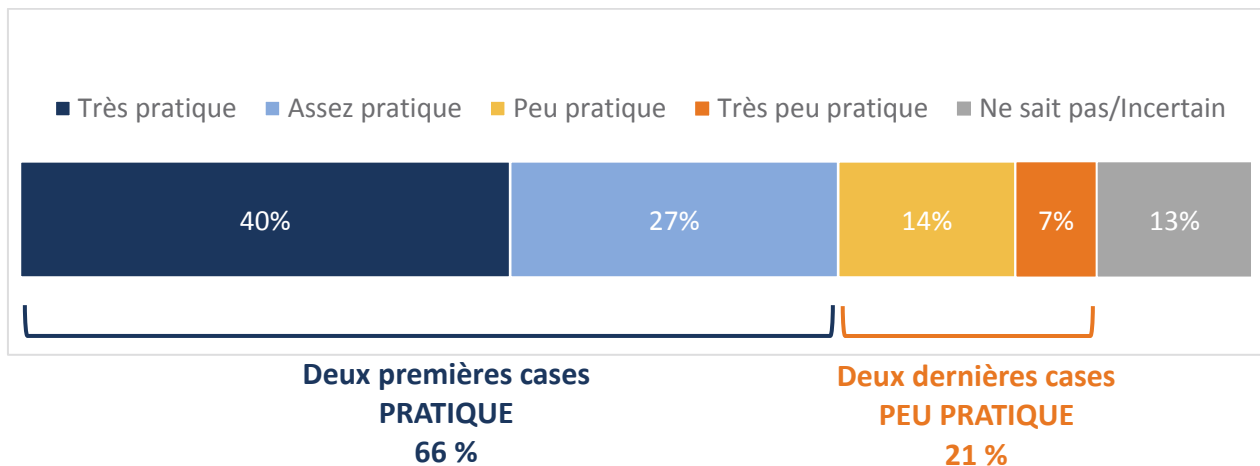
**FIGURE 8 : Est-ce que les déclarants par support papier ont déjà essayé de produire leur déclaration par voie électronique?**



QP2. Avez-vous déjà soumis votre déclaration de revenus par voie électronique?  
Base : Déclarants par support papier (n=315)

Ceux qui ont déjà tenté de produire leur déclaration par voie électronique étaient principalement d’avis que cette méthode est pratique (66 %). Quatre répondants sur dix (40 %) et un répondant sur quatre (27 %) ont affirmé que cela était très pratique et assez pratique, respectivement. Seulement 21 % ont répondu que l’expérience était peu pratique (14 %) ou très peu pratique (7 %). Bien que ces chiffres soient assez positifs, ils sont insignifiants par rapport au niveau de commodité mesuré parmi les utilisateurs d’IMPÔTNET (voir la figure 11), ce qui montre un certain degré de résistance chez les déclarants par support papier à accepter le côté pratique de la production par voie électronique.

**FIGURE 9 : Commodité de la production par voie électronique perçue chez les déclarants par support papier ayant une expérience antérieure**

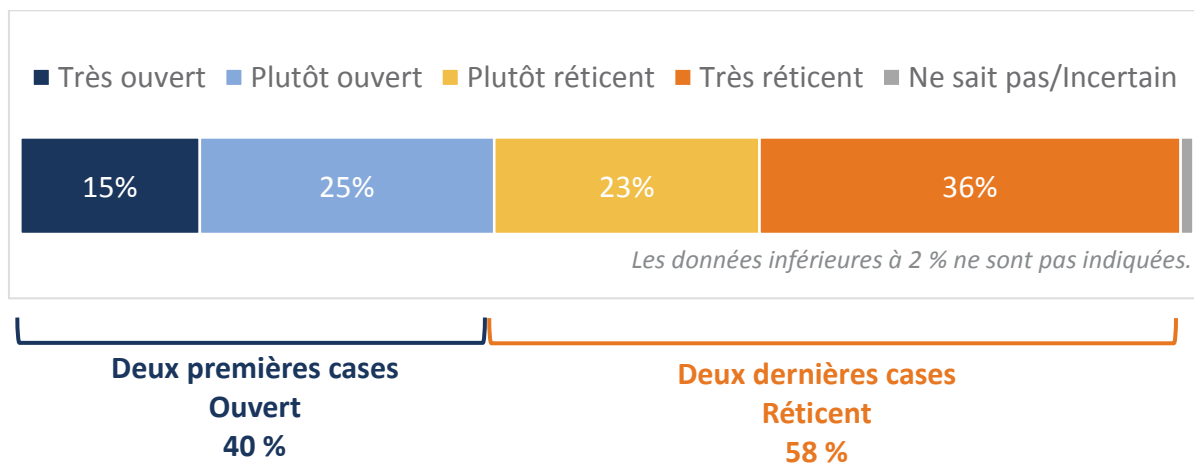


QP3. Et lorsque vous avez soumis votre déclaration de revenus par voie électronique, comment avez-vous trouvé le processus? Était-il...?  
Base : Déclarants par voie électronique (n=70)

Lorsqu'on a demandé à tous les déclarants par support papier (et non seulement à ceux qui ont déjà tenté de produire leur déclaration par voie électronique) s'ils seraient prêts à passer à la production par voie électronique à l'avenir, les réponses étaient mitigées. Un déclarant par support papier sur sept (15 %) s'est déclaré très ouvert au changement et un autre quart (25 %) se sont déclarés plutôt ouverts à l'idée. Il y avait encore une forte résistance : un total de 36 % des répondants se sont déclarés très réticents et un autre 23 % des répondants se sont déclarés plutôt réticents.

Bien que les plus petites tailles de sous-échantillons fassent en sorte qu'il est plus difficile de cerner des différences significatives sur le plan statistique, les données directionnelles dans les tableaux et les constatations qualitatives tirées lors des groupes de discussion suggèrent une fois de plus que les particuliers plus âgés et ceux qui sont moins familiers avec les ordinateurs et Internet sont moins susceptibles d'envisager de passer à la production par voie électronique.

**FIGURE 10 : Ouverture au changement**



QP5. Jusqu'à quel point seriez-vous ouvert à l'idée de soumettre votre déclaration de revenus par voie électronique? Seriez-vous...? Base : Déclarants par support papier (n=315)

### 2.2.3 Discussion de groupe sur les raisons de produire sa déclaration par support papier

Les participants au premier groupe dans chaque ville étaient tous des déclarants par support papier. Les participants à ces groupes ont indiqué un certain nombre de raisons pour lesquelles ils sont fidèles envers la production en format papier tandis qu'une grande majorité de Canadiens produisent leur déclaration de revenus par voie électronique au moyen de la Transmission électronique des déclarations (TED) ou d'IMPÔTNET, mais deux thèmes généraux ont dominé la discussion : l'aisance avec la production en format papier et la méfiance à l'égard des ordinateurs ou d'Internet.

Bon nombre de déclarants par support papier dans toutes les villes ont déclaré qu'ils étaient très à l'aise de produire leur déclaration de revenus sur papier et que cela était souvent attribuable au fait qu'ils ont toujours utilisé cette méthode et qu'ils ne croient pas qu'un changement soit nécessaire. Cette opinion est particulièrement ancrée chez les participants plus âgés qui produisent leur déclaration de revenus

eux-mêmes depuis longtemps. Quelques-uns d'entre eux ont même mentionné qu'ils aiment produire leur déclaration de revenus sur support papier. Pour eux, il s'agit d'un rituel annuel qu'ils ont l'intention de poursuivre dans les années à venir. L'action d'aller chercher les formulaires papier à un magasin local et de passer quelques heures à un bureau ou à une table pour remplir ces derniers était tout simplement quelque chose qu'ils faisaient sans se questionner s'ils ont besoin d'utiliser une autre méthode à l'avenir. Le fait que le processus de production en format papier était gratuit tandis que la production par voie électronique ne l'était pas (à ce qu'ils sachent) a également été soulevé comme un avantage de la production en format papier.

Écrire les renseignements sur un bout de papier était rassurant pour bon nombre de déclarants par support papier. Ils pouvaient « voir » et « sentir » ce qu'ils étaient en train de faire. Cela leur donnait l'impression qu'ils pouvaient voir les erreurs sur papier avant de produire leur déclaration et que, parce que c'était écrit sur du papier, qu'ils pouvaient toujours corriger ces erreurs. Selon eux, cela ne serait pas possible avec la préparation par voie électronique. Le fait d'avoir une copie papier plutôt qu'une copie électronique représentait aussi un facteur clé pour eux : « Je veux la copie papier. Je remplis toujours une copie à envoyer par la poste et une copie pour moi-même. Je ne pourrais pas faire cela sur un ordinateur ». Cette peur de perdre la copie électronique était très réelle chez bon nombre de déclarants par support papier.

Les déclarants par support papier n'avaient pas tous le même niveau de confort avec les ordinateurs et avec la transmission de renseignements personnels par Internet. Les participants à Halifax se sont démarqués comme étant les plus hésitants à utiliser Internet pour produire leur déclaration de revenus, principalement parce qu'ils n'ont pas confiance qu'il s'agit d'une méthode sécuritaire. Bien que des préoccupations semblables au sujet de la sécurité des transactions par Internet et du manque d'aisance avec les ordinateurs aient été soulevées dans d'autres villes, celles-ci ne semblaient pas aussi profondément ancrées. En fait, la majorité des déclarants par support papier des autres villes ont dit qu'ils pourraient se voir passer à la production par voie électronique à l'avenir, même si ce ne n'était pas avec gaité. Bon nombre de déclarants par support papier croyaient alors qu'ils n'auraient en fin de compte pas d'autre choix que de faire la transition. Le fait que les formulaires papier sont maintenant plus difficiles à trouver a été soulevé comme un signe évident de l'abandon de la production en format papier.

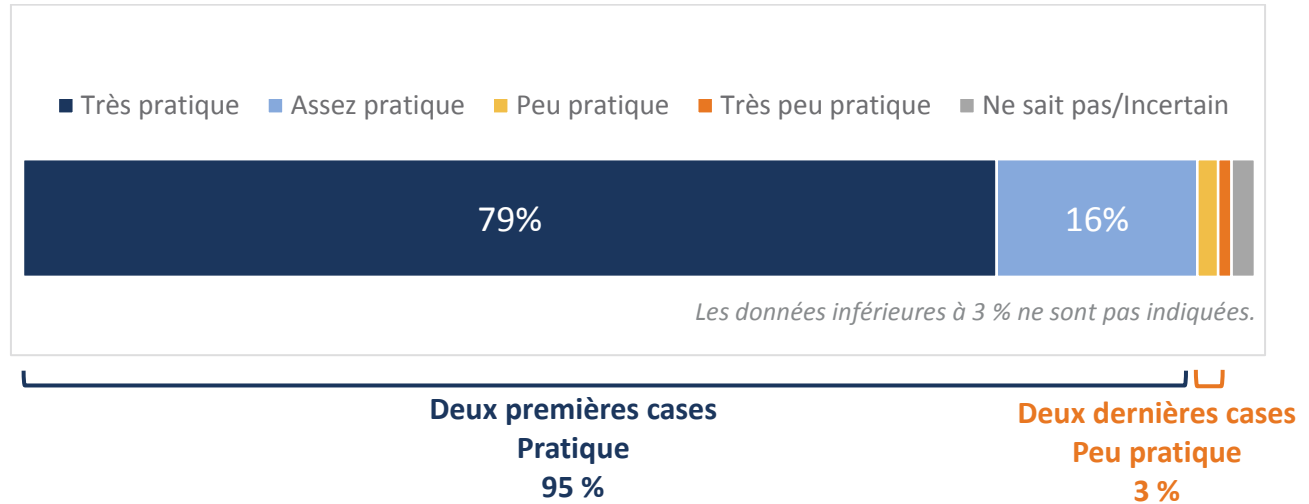
La discussion a montré que même si le confort avec la production en format papier, et même le plaisir qu'elle procure, joue un rôle d'obstacle à la transition à la production par voie électronique, les déclarants par support papier les plus réticents à faire la transition étaient ceux qui manifestaient une méfiance profonde à l'égard des ordinateurs et de la sécurité de ces derniers. Pour certains, cette méfiance était fondée sur un simple manque de connaissances en informatique. Ils ne savaient pas comment utiliser un ordinateur correctement et, en raison de leur manque de confiance en leurs compétences, craignaient faire une erreur en tentant de produire leur déclaration de revenus. Pour d'autres, cette méfiance n'était pas liée à un manque de connaissances en informatique, mais plutôt à des préoccupations quant à la sécurité de la transmission de leurs renseignements personnels par Internet. Ils ne croyaient pas que les ordinateurs étaient de bons endroits pour stocker des renseignements personnels parce qu'ils pourraient être piratés ou volés.

## 2.3 Utilisateurs d'IMPÔTNET

### 2.3.1 Niveau d'expérience avec IMPÔTNET

Les utilisateurs d'IMPÔTNET sont généralement très satisfaits de leur expérience avec la production de déclarations de revenus par voie électronique. Un total de 95 % d'entre eux étaient d'avis que le processus est très pratique (79 %) ou assez pratique (16 %).

FIGURE 11 : Commodité de la production par voie électronique

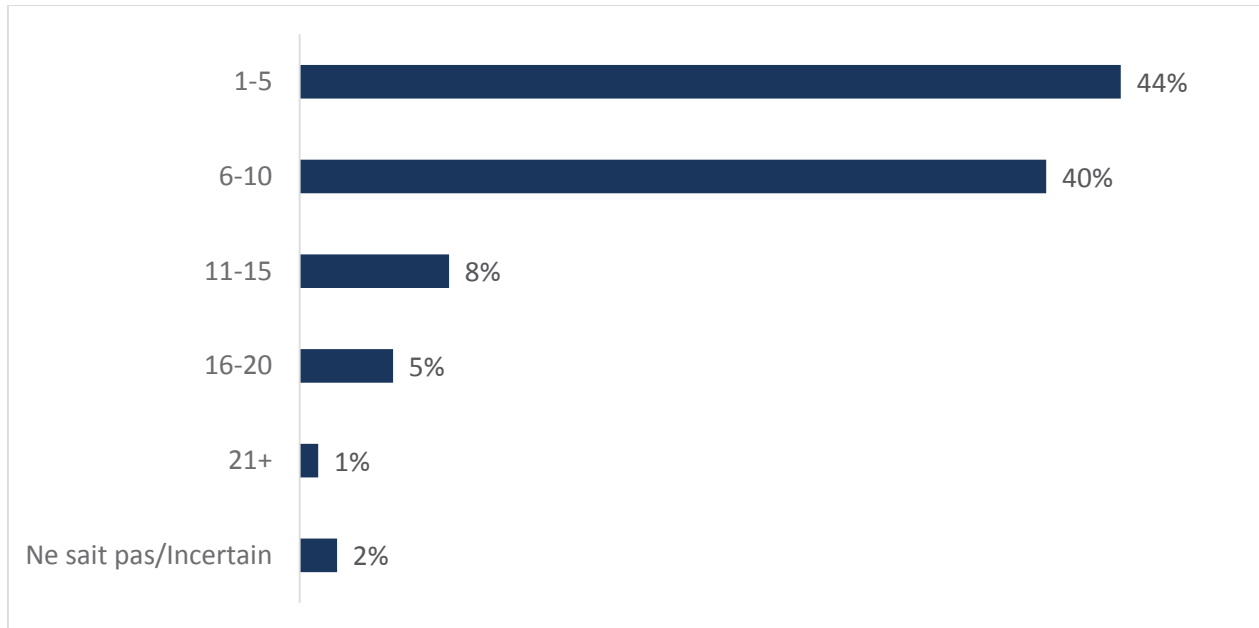


QN1. Lorsque vous avez produit votre déclaration de revenus par voie électronique l'année dernière, comment avez-vous trouvé le processus? Était-il...?

Base : Utilisateurs d'IMPÔTNET (n=316)

Les résultats du sondage montrent que près de la moitié (44 %) des utilisateurs d'IMPÔTNET produisent leur déclaration de revenus par voie électronique depuis cinq ans ou moins. De plus, un répondant sur dix (40 %) a affirmé utiliser cette méthode depuis six à dix ans, tandis que 14 % des répondants disent l'utiliser depuis plus de 10 ans.

**FIGURE 12 : Années d'expérience avec la production par voie électronique**



QN2. Depuis combien d'années environ produisez-vous vos déclarations de revenus par voie électronique?  
Base : Utilisateurs d'IMPÔTNET (n=316)

### 2.3.2 Avantages d'IMPÔTNET

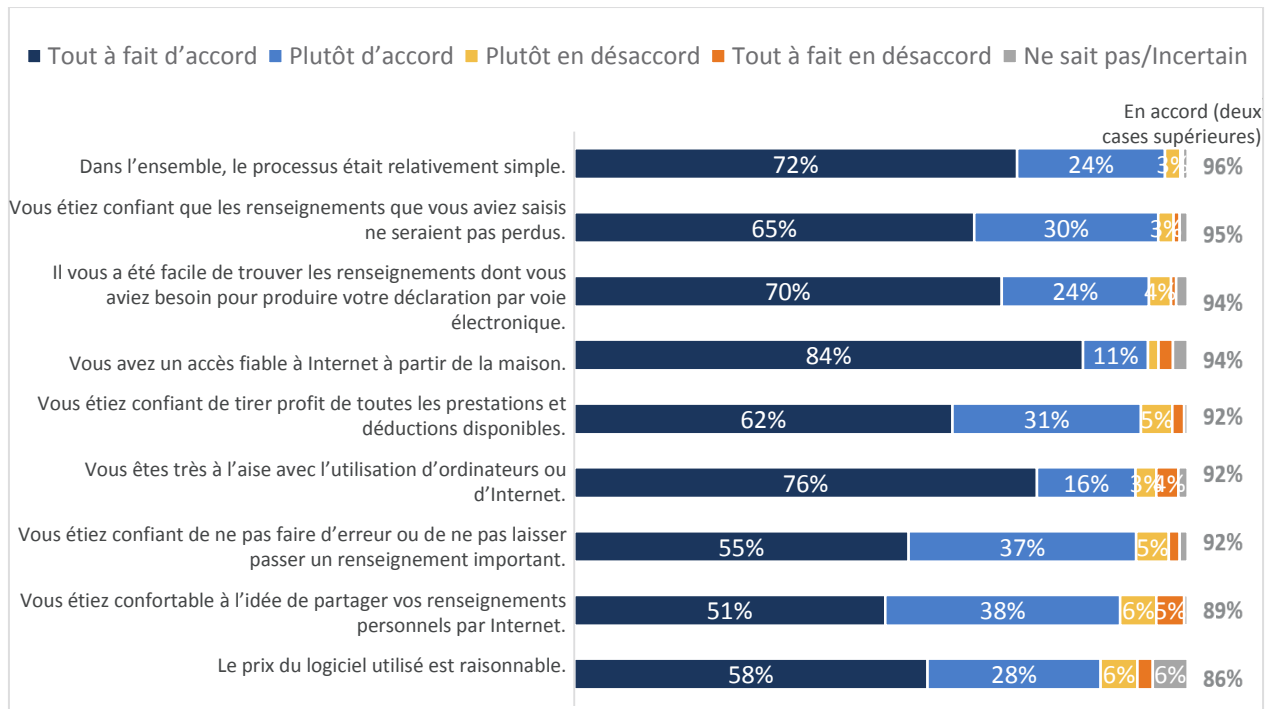
Conformément aux résultats présentés ci-dessus concernant la commodité du processus de production par voie électronique, les répondants avaient des opinions très positives à l'égard d'une série d'énoncés sur leur expérience de production par voie électronique. Le taux d'accord le plus faible accordé par les répondants à l'un des neuf énoncés était de 86 %. Ce n'est qu'en se concentrant sur les taux d'accord élevés qu'on remarque quelques différences entre les énoncés.

Ainsi, les trois derniers énoncés de la liste montrent que les utilisateurs d'IMPÔTNET étaient un peu moins unanimes au sujet de payer pour le logiciel, de leur niveau de confort avec la transmission de leurs renseignements personnels par Internet et de leur confiance qu'ils ne feraient pas d'erreur au cours du processus. Toutefois, les taux d'accord pour ces trois énoncés étaient également très élevés et on ne devrait pas accorder trop d'importance à leur classement relativement plus bas.

Aucune principale différence n'a été remarquée entre les sous-groupes en raison de plus petites tailles de sous-échantillons et de taux d'accord très élevés dans l'ensemble des sous-groupes démographiques et attitudinaux.



**FIGURE 13 : Opinions sur le processus de production par voie électronique**



QN3. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants se rapportant à la transmission électronique de votre déclaration de revenus. Serait-ce tout à fait ou plutôt?

Base : Utilisateurs d'IMPÔTNET (n=316)

### 2.3.3 Opinions sur IMPÔTNET dans les groupes de discussion

Les résultats obtenus lors des groupes de discussion concernant le processus de production par voie électronique auprès des utilisateurs d'IMPÔTNET correspondent principalement aux constatations tirées du sondage, mais ils ne semblent pas être aussi positifs que les résultats du sondage. La plupart des utilisateurs d'IMPÔTNET ont mentionné que le processus était relativement simple et seulement quelques participants ont signalé des problèmes importants. Leurs opinions étaient particulièrement positives lorsqu'on comparait la production au moyen d'IMPÔTNET à leur expérience antérieure de préparation et de production de leur déclaration sur papier. Aucun des utilisateurs d'IMPÔTNET qui ont pris part aux discussions n'a dit qu'il reviendrait à la production en format papier, mais certains ont dit qu'ils seraient heureux d'avoir une solution gratuite et facile pour produire leur déclaration autre que les formulaires papier.

Même si les utilisateurs d'IMPÔTNET dans les groupes de discussion se sentaient à l'aise avec leur méthode actuelle pour produire leur déclaration, de nombreux participants ont mentionné avoir éprouvé des difficultés par le passé. Certains ont mentionné des expériences antérieures négatives avec un logiciel d'impôt, mais en général ils étaient d'avis que les nouvelles versions sont plus faciles à utiliser et qu'elles ne causent pas les types de problèmes qu'ils ont éprouvés par le passé. Certains ont



également mentionné qu'ils ont été confrontés à une courbe d'apprentissage assez abrupte lorsqu'ils ont commencé à produire leur déclaration en ligne, mais qu'ils sont devenus de plus en plus à l'aise au fil du temps avec les formulaires à lire et à remplir, ainsi qu'avec le langage utilisé.

La sécurité du processus de production des déclarations de revenus par Internet ne préoccupe pas grandement la plupart des utilisateurs d'IMPÔTNET qui ont pris part aux discussions, bien que certains disent qu'ils reconnaissent que cette méthode n'est pas sans risque. Toutefois, ces risques n'étaient pas suffisants pour qu'ils revoient leur approche et n'étaient pas considérés comme étant plus importants que les risques potentiels des autres méthodes de production. Quelques-uns ont même dit que les chances que leur déclaration soit égarée dans le courrier étaient probablement plus élevées que celles que leur déclaration soit perdue par Internet.

Quelques participants ont demandé de façon spontanée s'il était possible de produire leur déclaration par voie électronique sans avoir à payer pour le logiciel ou les services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations. Cela a donné lieu à une discussion entre les participants. Certains pensaient que cela était déjà possible, tandis que d'autres pensaient que ce ne l'était pas. Tous étaient d'accord qu'il serait bien que ce service soit facilement accessible.

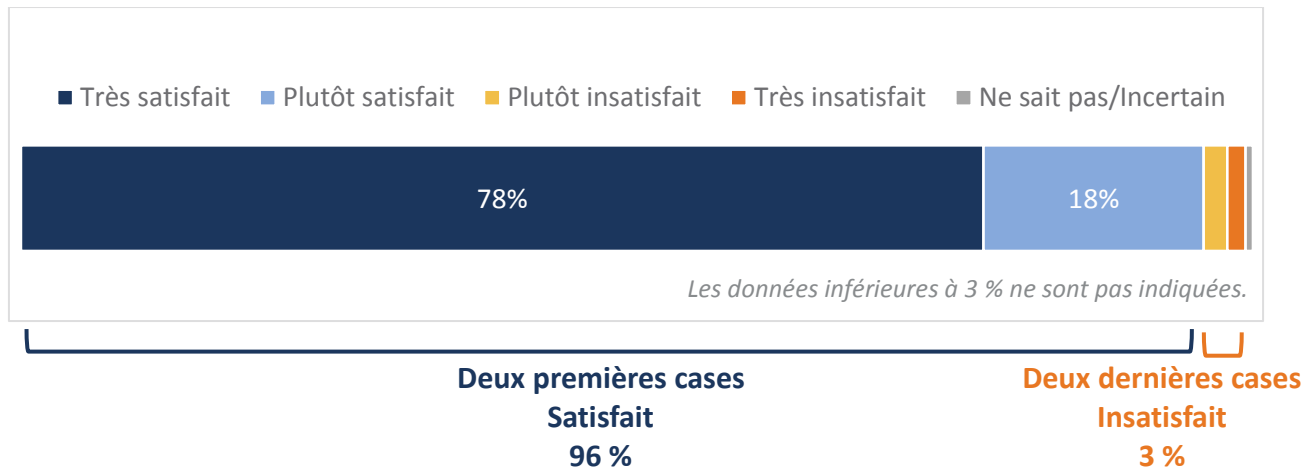
## **2.4 Utilisateurs de la TED**

### **2.4.1 Satisfaction à l'égard des services de TED**

De façon très semblable aux résultats obtenus pour les utilisateurs d'IMPÔTNET, les utilisateurs de la TED ont exprimé un niveau très élevé de satisfaction à l'égard de leur expérience de production. Presque tous les utilisateurs de la TED (96 %) se disent très satisfaits (78 %) ou plutôt satisfaits (18 %) à l'égard des services offerts par les comptables ou les entreprises de préparation de déclarations. Les résultats ne varient pas considérablement entre les sous-groupes.



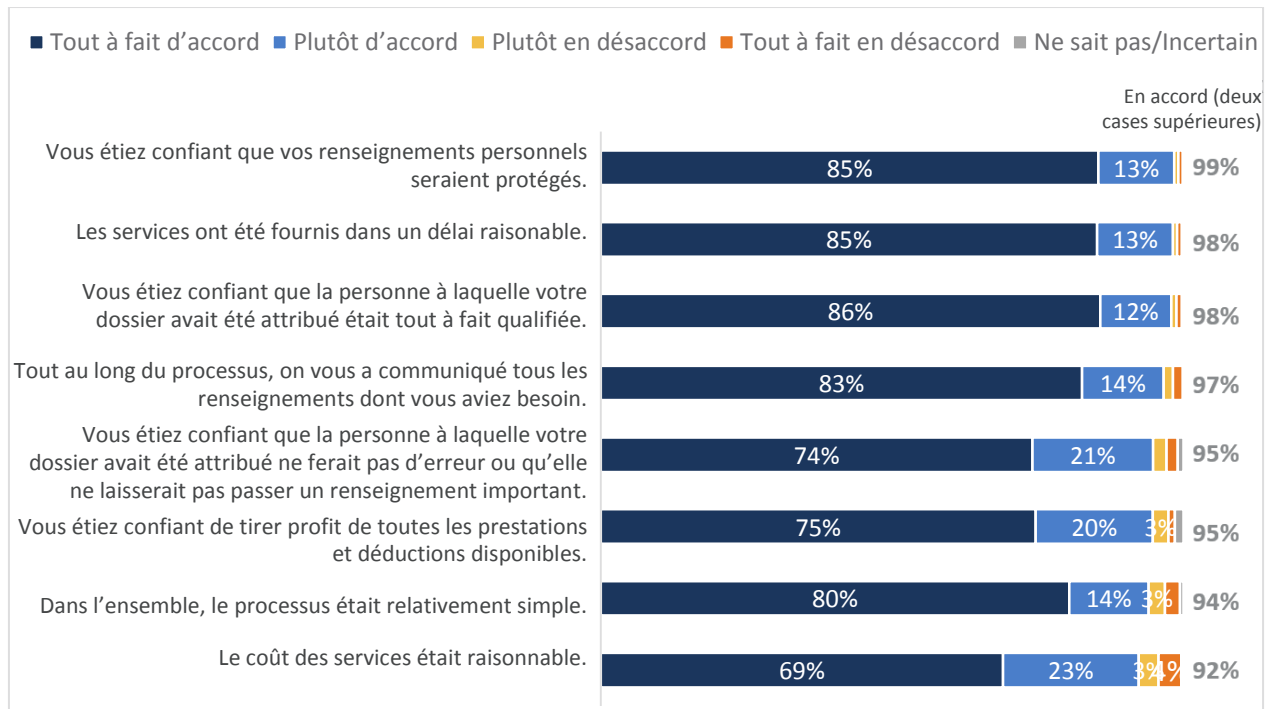
**FIGURE 14 : Satisfaction à l'égard des services reçus**



QE1. Vous avez mentionné avoir utilisé les services d'un ou une comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations comme H&R Block pour préparer et produire votre déclaration de l'année dernière. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services que vous avez reçus? Diriez-vous que vous étiez...? Base : les utilisateurs de la TED (n=564)

De même, dans plus de 90 % des cas, les répondants ont dit qu'ils étaient tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec tous les énoncés concernant leur expérience avec la production par voie électronique. Seules de petites différences ont pu être constatées concernant la mesure dans laquelle ils étaient d'accord avec trois des énoncés. En effet, les déclarants par voie électronique étaient légèrement moins susceptibles de répondre qu'ils étaient tout à fait d'accord lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient certains que la personne à laquelle leur dossier avait été attribué ne ferait pas d'erreur (74 %), s'ils étaient certains de tirer profit de toutes les prestations et déductions disponibles (75 %) et si le coût des services était raisonnable (69 %).

**FIGURE 15 : Opinions sur les services de TED reçus**



QE2. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants se rapportant à l'utilisation des services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations l'année dernière. Serait-ce tout à fait ou plutôt? Base : les utilisateurs de la TED (n=564)

### 2.4.2 Niveau d'expérience avec la TED

Parmi les déclarants par voie électronique, près de la moitié (47 %) ont répondu qu'ils ont déjà produit leur déclaration par eux-mêmes. Les réponses variaient considérablement lorsqu'on leur a demandé depuis combien d'années ils ont commencé à avoir recours aux services d'un ou d'une comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations. Près d'un quart (22 %) des déclarants ont effectué le changement il y a de 1 à 5 ans et plus d'un quart (27 %) ont indiqué que la transition a eu lieu il y a de 6 à 10 ans. La moitié des déclarants par voie électronique ont effectué le changement il y a plus de 10 ans et un pourcentage impressionnant de 17 % de ces derniers ont effectué le changement il y a plus de 20 ans.

En regroupant le pourcentage de déclarants par voie électronique qui n'ont jamais produit de déclaration de revenus eux-mêmes au pourcentage de déclarants qui ont déjà produit leur propre déclaration, mais pas au cours des dix dernières années, nous remarquons que la grande majorité des déclarants par voie électronique n'ont pas produit eux-mêmes leurs déclarations de revenus au cours de la dernière décennie (77 %). Ces résultats correspondent à ceux obtenus dans les groupes de discussion, au sein desquels les déclarants par voie électronique semblaient moins susceptibles de se sentir à l'aise avec divers aspects du processus de préparation et de production d'une déclaration de revenus.

**FIGURE 16 : Nombre d'années d'expérience – Transmission électronique**



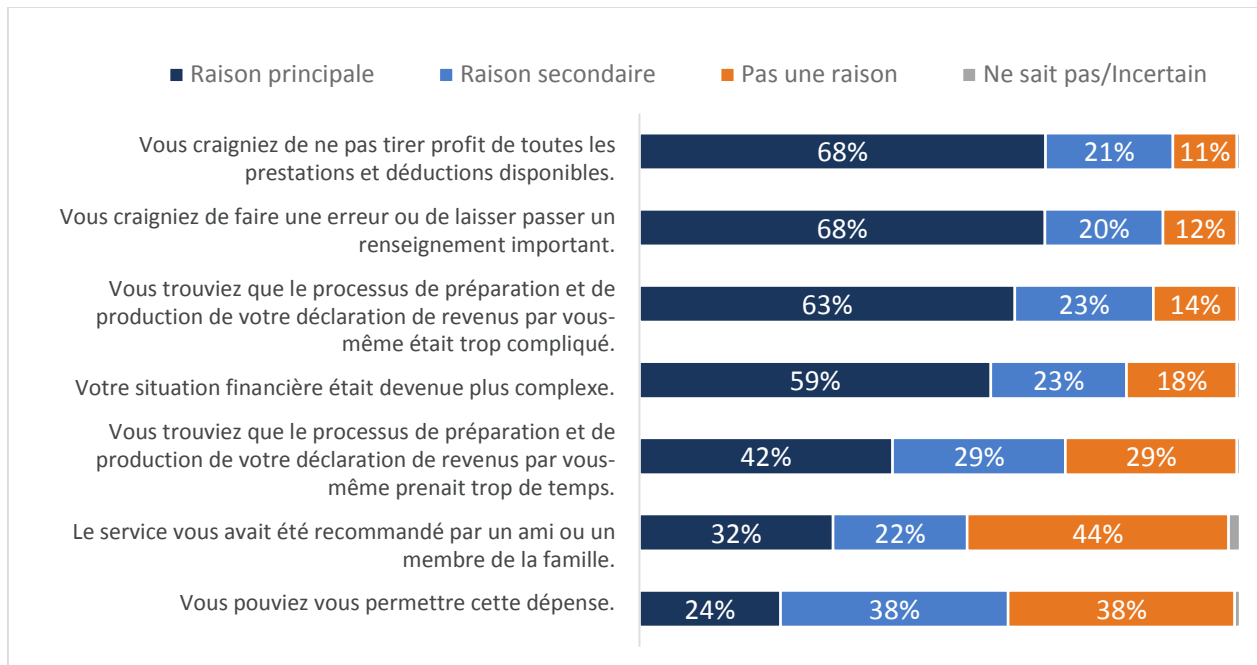
QE3. Avez-vous déjà préparé et produit votre déclaration vous-même au cours des années précédentes? Base : les utilisateurs de la TED (n=564)

QE4. Depuis combien d'années environ avez-vous recours aux services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations de revenus? Base : Les utilisateurs de la TED qui ont préparé et produit leurs déclarations eux-mêmes dans le passé (n=255)

Pourquoi tant de contribuables passent-ils à la transmission électronique, même lorsqu'ils ont produit leurs déclarations de revenus eux-mêmes auparavant? Les résultats du sondage démontrent que quatre motifs ont joué un rôle clé dans cette décision. Les deux principales raisons mentionnées pour justifier l'adoption de la transmission électronique sont (1) la crainte de passer à côté de certains avantages ou de certaines prestations qui étaient disponibles (raison principale pour 68 % des répondants), et (2) la crainte de faire une erreur ou d'oublier un renseignement important (pour 68 % d'entre eux). La complexité du processus de préparation et de production d'une déclaration de revenus (63 %), ainsi que la complexité croissante de leur situation financière (59 %) sont aussi des facteurs clés pour les répondants.

Le temps requis pour préparer et produire leurs déclarations de revenus (42 %), les recommandations d'amis ou de membres de leur famille (32 %), et le fait d'être soudainement en mesure de se le permettre financièrement (24 %) sont des facteurs non négligeables, mais qui ont une incidence moins importante sur la décision de passer à la transmission électronique.

**FIGURE 17 : Raisons du passage à la transmission électronique**



QE5. Veuillez indiquer si chacun des énoncés suivants est une raison principale, une raison secondaire ou n'est pas une raison qui explique pourquoi vous avez commencé à utiliser les services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations pour vous aider à produire votre déclaration de revenus. Base : Les utilisateurs de la TED qui ont préparé et produit leurs déclarations eux-mêmes dans le passé (n=255)

### 2.4.3 Opinions sur la transmission électronique dans les groupes de discussion

En règle générale, la plupart des participants des groupes de discussion composés de déclarants par voie électronique étaient heureux de confier la préparation et la production de leurs déclarations de revenus à quelqu'un d'autre. Les discussions sur les avantages et les inconvénients du recours aux services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations étaient courtes parce que les participants n'avaient pas beaucoup de choses à dire; ils se contentaient souvent de dire que, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits. Leurs commentaires correspondaient donc aux résultats du sondage démontrant une satisfaction quasi unanime à l'égard des services offerts par les comptables ou les entreprises de préparation de déclarations. Quelques participants ont raconté de tristes histoires concernant des erreurs ayant été commises au cours des années précédentes, mais ils prévoient néanmoins continuer à avoir recours à la transmission électronique dans les années à venir.

En règle générale, les déclarants par voie électronique ayant pris part à des groupes de discussion ne connaissaient pas très bien le processus de préparation et de production des déclarations de revenus. Ils préféraient ne pas effectuer eux-mêmes les calculs requis. Ils savaient que leur comptable ou leur entreprise de préparation de déclarations pouvait faire une erreur, mais ils n'étaient pas nécessairement certains de pouvoir produire leur déclaration eux-mêmes sans en commettre une. Pour eux, demander à une autre personne de la produire à leur place a le mérite de s'avérer rapide, facile et « relativement » peu coûteux.

Le coût du service posait toutefois problème pour quelques participants. Le coût est le facteur qui pourrait être le plus susceptible de les inciter à adopter une autre méthode de production de leur déclaration de revenus. Quelques déclarants par voie électronique ont fait part de certaines préoccupations quant à la transmission de renseignements personnels à une tierce partie, mais la plupart d'entre eux ont exprimé leur dissentiment à cet égard et dit qu'ils se sentaient à l'aise avec cette divulgation, ce qui correspond encore une fois aux résultats du sondage.

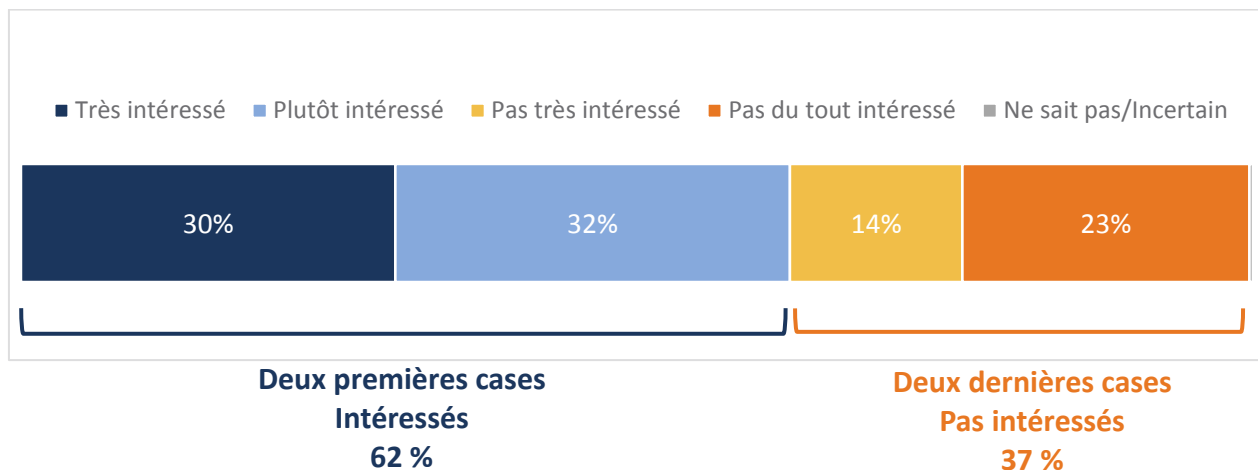
## 2.5 Opinions exprimées relativement à l'offre éventuelle d'un nouveau service de production des déclarations de revenus

### 2.5.1 Intérêt général à l'égard d'un nouveau service de production des déclarations de revenus

Nous avons fourni aux répondants au sondage une description générale d'un nouveau service de production des déclarations de revenus qui pourrait être offert par l'Agence du revenu du Canada, avant de leur poser une série de questions à l'égard de leur niveau d'intérêt quant à l'utilisation d'un tel service. Voici la description générale du service qui leur a été présentée : « *J'aimerais maintenant vous poser quelques questions au sujet d'un nouveau service que l'Agence du revenu du Canada pourrait offrir aux contribuables canadiens. Ce nouveau service offrirait une aide directe aux Canadiens et aux Canadiennes pour la production de leur déclaration de revenus en permettant aux contribuables de produire leur déclaration en ligne ou par téléphone grâce à un système automatisé en répondant simplement par oui ou par non à des questions sans avoir besoin d'effectuer le moindre calcul. Ce service serait offert gratuitement aux Canadiens et aux Canadiennes admissibles dont les sources de revenus sont simples et ne varient pas d'une année à l'autre.* »

Après avoir lu cette description, 62 % des répondants ont dit qu'ils étaient très (30 %) ou plutôt (32 %) intéressés par ce nouveau service. Le quart (23 %) des répondants ont dit qu'ils ne l'étaient pas du tout.

**FIGURE 18 : Intérêt à l'égard du nouveau service de production des déclarations de revenus**



QS1. Si vous étiez admissible, dans quelle mesure seriez-vous intéressé à abandonner votre méthode de déclaration actuelle pour utiliser ce nouveau service offert par l'Agence du revenu du Canada (répéter la déclaration ci-dessus au besoin)? Seriez-vous ... ?

Base : Tous les répondants (n=1 259)

Le niveau d'intérêt envers le nouveau service variait considérablement en fonction de certains facteurs démographiques, attitudinaux et comportementaux. Les répondants plus jeunes âgés de 18 à 34 ans étaient plus susceptibles d'être intéressés (79 %), comparativement à ceux qui étaient âgés de 55 à 64 ans (64 %), ou de 65 ans et plus (55 %).

En nous concentrant sur les méthodes de production des déclarations de revenus, nous avons remarqué que les déclarants par voie électronique étaient plus susceptibles d'être intéressés par ce nouveau service (75 % d'entre eux étaient intéressés). Fait intéressant, les déclarants par support papier étaient eux aussi très intéressés à passer à ce nouveau service (65 %). Les déclarants par support papier qui avaient déjà précisé qu'ils étaient ouverts à l'idée de produire leur déclaration de revenus par voie électronique étaient beaucoup plus susceptibles d'être intéressés par ce nouveau service (85 %) que ceux qui avaient répondu qu'ils seraient peu enclins à transmettre leur déclaration par voie électronique (51 %).

Ceux qui utilisent actuellement des services de transmission électronique des déclarations étaient légèrement moins susceptibles d'être intéressés par ce nouveau service (56 %). Les répondants qui ont mentionné qu'ils produisaient généralement eux-mêmes leurs déclarations de revenus étaient plus susceptibles d'être intéressés (69 %) à ce nouveau service que ceux qui ont précisé qu'ils recevaient normalement de l'aide de membres de leur famille, d'amis ou de bénévoles (57 %). Les travailleurs indépendants (53 %) et les retraités (58 %) étaient moins susceptibles d'être intéressés que les personnes faisant partie d'autres groupes professionnels.

### 2.5.2 Évaluation de la lettre d'invitation *Produire ma déclaration de revenus auprès des groupes de discussion*

Nous avons distribué une lettre d'invitation présentant le nouveau service de production des déclarations de revenus aux participants des groupes de discussion. Nous les avons ensuite invités à prendre quelques minutes pour la lire avant de répondre à une série de questions portant sur son contenu. La lettre complète se trouve à la section 3.1.6 de l'annexe.

La plupart des participants ont réagi positivement à la lettre d'invitation. Ils souhaitaient en savoir plus sur ce nouveau service, et ils étaient généralement d'accord pour dire que s'ils avaient reçu cette lettre par la poste, ils auraient cherché à obtenir davantage de renseignements à ce sujet. Elle poussait clairement la plupart des participants à passer à l'action. Plusieurs participants ont immédiatement remarqué que le service serait gratuit, ce qui était accueilli très positivement.

Quelques participants ont même eu des réactions positives très fortes lors de la lecture de la lettre, estimant que c'était exactement ce qu'ils avaient en tête lorsqu'ils se plaignaient que le processus devrait être plus simple pour les personnes ayant des déclarations de revenus simples : « Le gouvernement a déjà ces renseignements. Il n'est donc pas nécessaire que nous remplissions tous ces documents chaque année. » « C'est génial : simple, rapide et efficace! »

En règle générale, le contenu de la lettre et le niveau de langue utilisé ont été considérés comme étant clairs et faciles à lire. Le premier point portant sur les sources de revenus a créé une certaine confusion pour quelques participants qui l'ont trouvé trop technique, mais la plupart d'entre eux ne partageaient pas cet avis. Quelques participants ont mentionné que les trois points décrivant les critères d'admissibilité engendraient une certaine confusion. Ils ne savaient pas trop s'ils devaient satisfaire aux trois critères, ou seulement à l'un d'entre eux. Ce sont les mots « ou » et « et » en caractères gras qui semblent être à l'origine de cette confusion.

La plupart des participants qui n'ont pas réagi de façon positive à la lettre d'invitation ont affirmé qu'ils ne croyaient pas qu'ils seraient admissibles au service, même si les exigences de sélection et les discussions au sujet de leur situation financière personnelle semblaient indiquer le contraire. Cette incompréhension des exigences d'admissibilité a été constatée partout, à la fois dans les groupes des déclarants par support papier et des déclarants par voie électronique. Elle a aussi refait surface au cours des discussions sur les exemples en ligne et téléphoniques qui ont été présentés aux participants.

Même si quelques participants ont soulevé des raisons valables pour lesquelles ils ne seraient probablement pas admissibles au nouveau service, la plupart d'entre eux avaient tendance à avoir une mauvaise interprétation erronée à ce sujet. L'une des préoccupations soulevées concernait les prestations d'invalidité. Plusieurs participants estimaient qu'elles ne pourraient pas être incluses dans ce service. Ces prestations ne faisaient pas partie des catégories de revenu fixes présentées dans la lettre ou dans les exemples en ligne ou téléphoniques. Un autre point litigieux qui a été soulevé partout consistait à se demander si les utilisateurs du service seraient en mesure de réclamer des frais médicaux. Plusieurs participants ont estimé qu'ils allaient perdre de l'argent chaque année s'ils n'étaient pas en mesure de réclamer ces dépenses en produisant leur déclaration de revenus. Cette perspective suffisait à les convaincre que ce nouveau service de production des déclarations de revenus ne pourrait pas leur convenir. Des préoccupations semblables ont été exprimées pour des prestations provinciales et d'autres types de déductions, comme les dons de bienfaisance. Quelques participants ont aussi demandé spontanément si ce service pourrait être utilisé par les couples, puisqu'ils avaient le sentiment qu'il était plus probable qu'il soit offert aux personnes vivant seules.

Après l'expression de toutes ces préoccupations au cours des discussions, le modérateur a demandé aux participants si ce nouveau service pouvait les intéresser *s'ils* étaient effectivement admissibles. La réponse a été un « oui » retentissant, exprimé par la grande majorité des participants. Ce service a semblé tout à fait logique aux participants, et ils étaient heureux d'apprendre qu'il serait offert autant en ligne que par téléphone. Ces deux modes d'accès ont été considérés comme étant essentiels afin de s'assurer que les personnes qui ne sont pas à l'aise avec un ordinateur ou n'ont pas accès à Internet, ainsi que les personnes handicapées, puissent bénéficier du service.

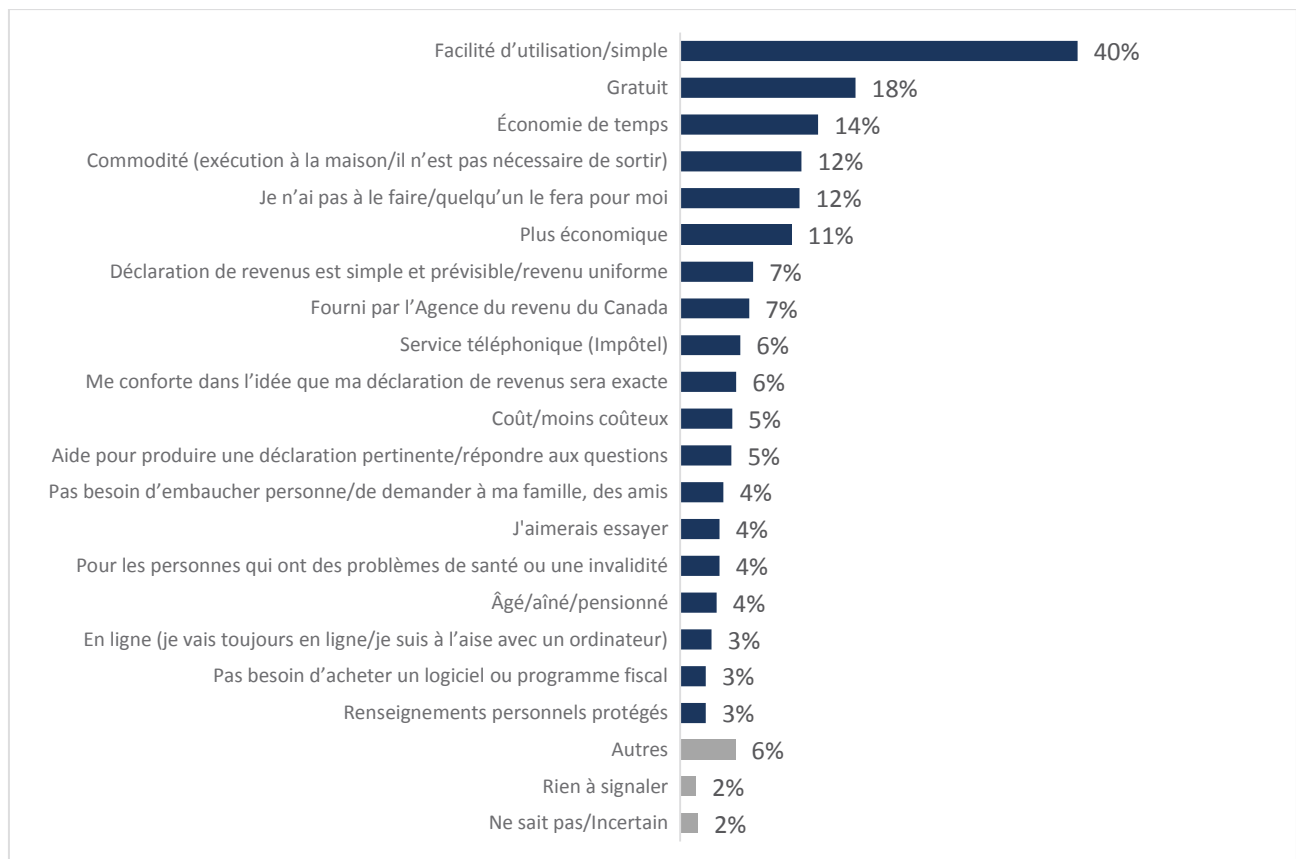
### 2.5.3 Les facteurs éveillant l'intérêt à l'égard du nouveau service

Spontanément, la simplicité et le faible coût étaient les principales raisons pour lesquelles ce nouveau service de production de déclarations de revenus suscitait l'intérêt. Les répondants ont répondu qu'il



semblait facile ou simple à utiliser (40 %), qu'il leur permettrait de gagner du temps (14 %), et qu'il allait s'avérer pratique (12 %). En ce qui a trait aux coûts, les répondants ont été attirés par le fait que le service est gratuit (18 %), qu'il peut leur permettre d'économiser de l'argent (11 %), et qu'il coûte moins cher (5 %). Le fait que le service soit offert par l'ARC (7 %) a aussi été considéré comme étant un élément très positif.

**FIGURE 19 : Véritables raisons pour lesquelles le nouveau service de production des déclarations de revenus suscite l'intérêt**



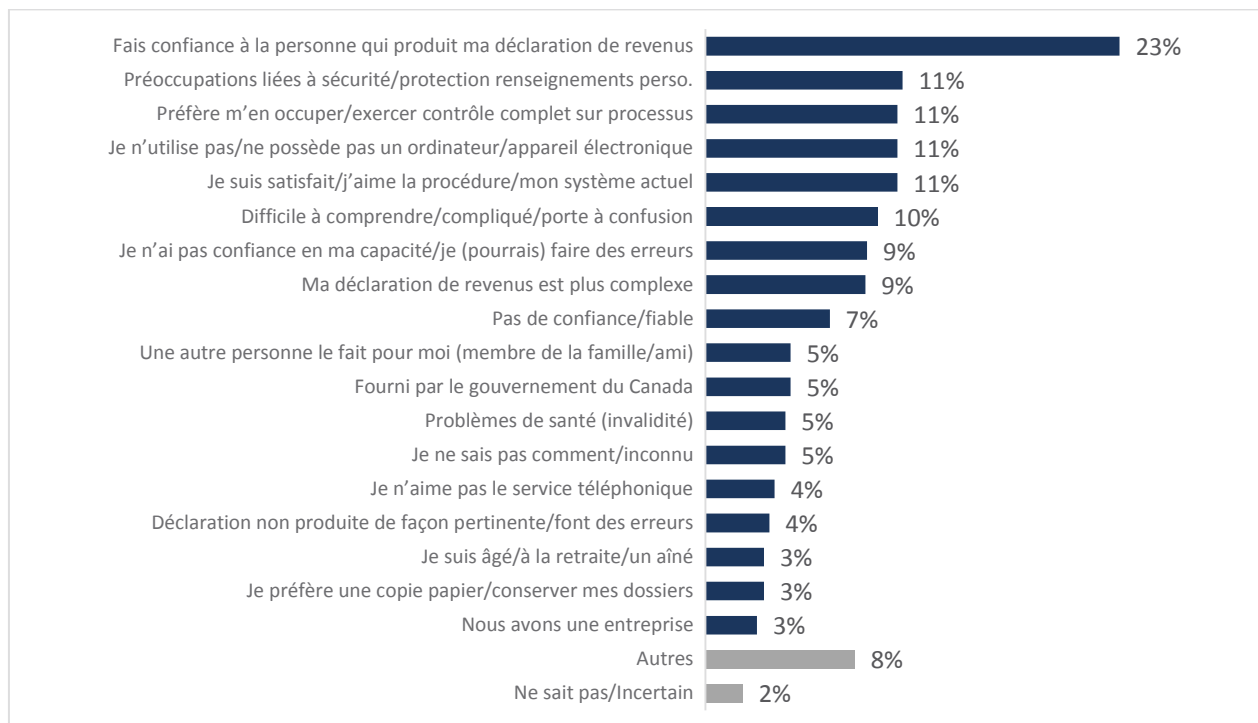
QS2. Pourquoi cette offre vous paraît-elle intéressante? Base : Les personnes ayant un intérêt à l'égard du nouveau service (n=788) Les raisons ayant été évoquées par 2 % ou moins des répondants ne sont pas énumérées.

En revanche, ceux qui ont précisé qu'ils n'étaient pas intéressés ont énoncé diverses raisons expliquant leur réticence. La raison la plus fréquemment évoquée par les répondants pour expliquer leur réticence était liée au lien de confiance avec la personne ou l'entreprise qui prépare leur déclaration de revenus à l'heure actuelle (23 %). Par ailleurs, sept autres raisons ont été invoquées par 9 % à 11 % des répondants. Elles comprenaient des préoccupations liées à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels (11 %); la volonté de faire les choses par eux-mêmes et de contrôler le contenu (11 %); le fait de ne pas avoir d'ordinateur à la maison (11 %); l'appréciation de la façon de procéder actuelle (11 %); la crainte que le nouveau service s'avère compliqué (10 %); le fait de ne pas avoir assez confiance en eux

pour produire leur déclaration de revenus eux-mêmes (9 %); et l'impression que leur déclaration de revenus est trop complexe pour ce nouveau service (9 %).

Comme on pouvait s'y attendre, les déclarants par voie électronique étaient ceux qui étaient les plus susceptibles de faire confiance à leur comptable ou à l'entreprise avec laquelle ils font affaire. C'est d'ailleurs la principale raison pour laquelle ils n'étaient pas intéressés (33 %) par le nouveau service, comparativement à seulement 9 % des utilisateurs d'IMPÔTNET, et 3 % des déclarants par support papier. En revanche, les utilisateurs d'IMPÔTNET (24 %) et les déclarants par support papier (19 %) étaient beaucoup plus susceptibles de répondre qu'ils préfèrent exercer un contrôle complet sur le processus que les déclarants par voie électronique (5 %).

**FIGURE 20 : Véritables raisons pour lesquelles le nouveau service de production des déclarations de revenus n'éveille pas l'intérêt**



QS3. Pourquoi cette offre ne vous paraît-elle pas intéressante? Base : Pas intéressé (n=468)  
Les raisons ayant été évoquées par 2 % ou moins des répondants ne sont pas énumérées.

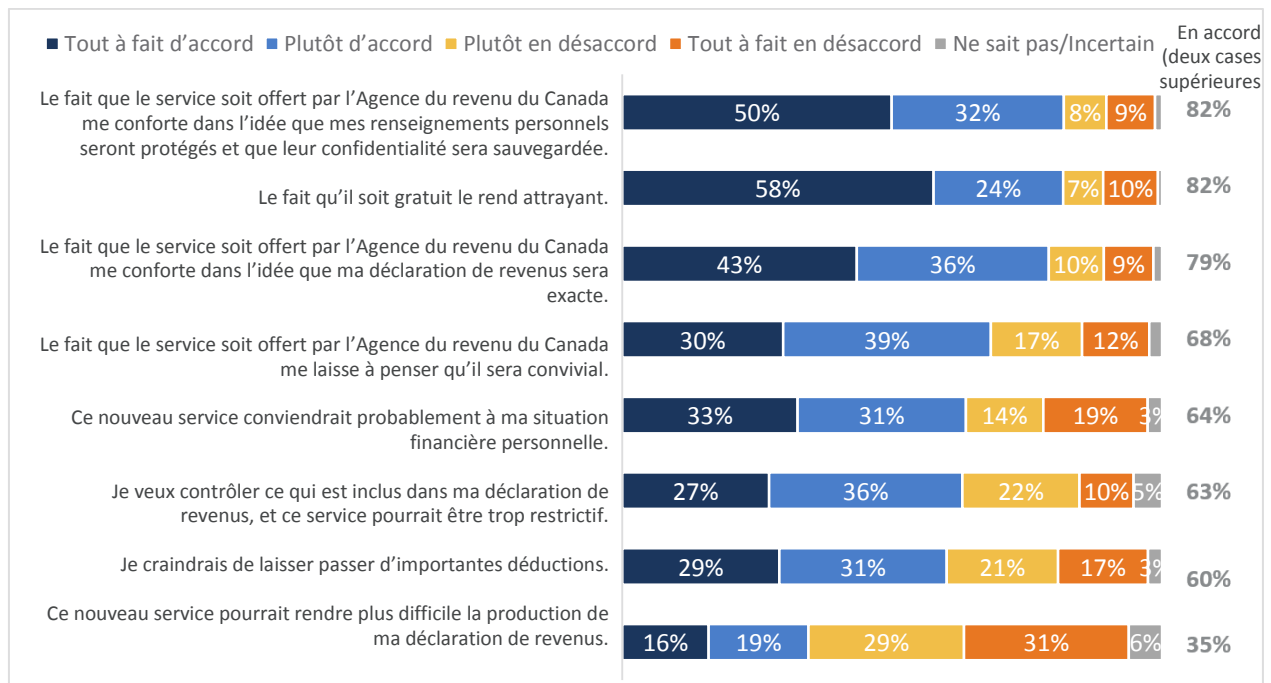
#### 2.5.4 Opinions exprimées relativement aux avantages et aux inconvénients liés au nouveau service de production des déclarations de revenus

Les répondants avaient des opinions plutôt favorables à l'égard des diverses caractéristiques du service, ce qui concorde avec le degré élevé d'intérêt manifesté à son égard. Plus de huit répondants sur dix ont répondu qu'ils sont persuadés que leurs renseignements personnels seront protégés s'ils utilisent le service offert par l'ARC (82 %), et que la gratuité du service le rend plus attrayant (82 %). Près de huit personnes sur dix étaient également d'accord pour dire qu'elles croient que leur déclaration de revenus sera bien calculée (79 %) puisque le service est offert par l'ARC. Encore une majorité, même si

elle est moins écrasante, de répondants est d'accord pour dire que puisque le service sera fourni par l'ARC, il sera probablement facile à utiliser (68 %) et adapté à leur situation financière personnelle (64 %).

D'un autre côté, six personnes sur dix croyaient que le nouveau service pourrait s'avérer trop restrictif (63 %) et craignaient de laisser passer d'importantes déductions (60 %). Seulement une personne sur trois (35 %) était d'accord pour dire que le nouveau service pourrait rendre la production de leur déclaration de revenus plus difficile.

**FIGURE 21 : Opinions exprimées relativement à divers aspects liés au nouveau service de production des déclarations de revenus**



QS4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants se rapportant à ce nouveau service. Serait-ce tout à fait ou plutôt?

Base : Tous les répondants (n=1 259)

Les réponses à cette série de questions ont varié considérablement, en fonction de la volonté des répondants à prendre en considération le nouveau service de production des déclarations de revenus. Ceux qui n'étaient pas intéressés par ce service étaient moins susceptibles d'être convaincus que leurs renseignements personnels seront protégés (65 % pour ceux qui n'y étaient pas intéressés, comparativement à 93 % pour ceux qui l'étaient), que la gratuité du service le rendra plus attrayant (58 %, comparativement à 96 %), que le service sera précis (59 %, comparativement à 92 %), ou qu'il sera facile à utiliser (45 %, comparativement à 88 %). Seulement 33 % des personnes qui n'étaient pas intéressées par ce nouveau service pensaient qu'il serait adapté à leur situation personnelle (comparativement à 82 % chez les personnes intéressées). Ce résultat correspond clairement à l'une des principales constatations de la composante qualitative de la recherche : de nombreux participants ont

exprimé de sérieux doutes sur leur admissibilité, en dépit de toutes les données qui prouvent le contraire.

En règle générale, les jeunes répondants étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les aspects positifs du service qui leur ont été présentés (gratuit, exact, sécuritaire, facile à utiliser, convient à leur situation personnelle), tout en étant moins susceptibles d'être d'accord avec les aspects négatifs (trop restrictif, renseignements manquants, et plus complexe). De la même façon, les personnes qui n'ont jamais utilisé Internet ou qui l'utilise moins d'une fois par semaine étaient également plus susceptibles d'être d'accord avec l'idée voulant que le nouveau service fasse en sorte qu'il soit plus difficile pour elles de produire leur déclaration de revenus (46 %, comparativement à 27 % chez celles qui utilisent Internet plus souvent). Les répondants qui étaient titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou moins étaient également plus susceptibles d'être d'accord avec l'idée que ce nouveau service pourrait rendre la production de leur déclaration de revenus plus difficile (42 %).

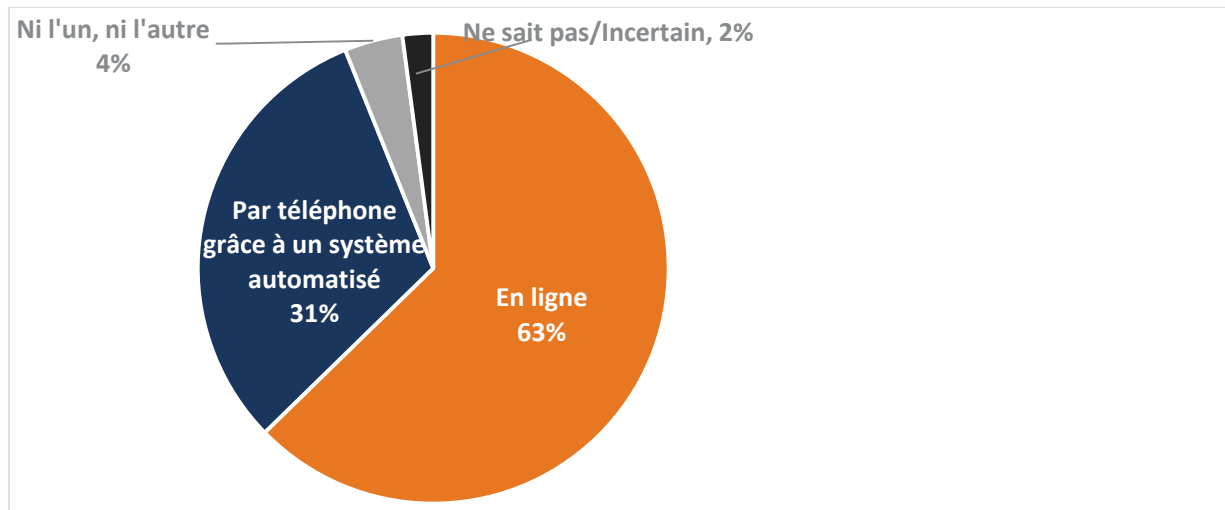
La méthode de production utilisée par les répondants avait elle aussi une incidence sur leur avis à l'égard des caractéristiques du nouveau service. Les déclarants par voie électronique (68 %) et les utilisateurs d'IMPÔTNET (55 %) étaient plus susceptibles que les déclarants par support papier (46 %) d'être d'accord avec l'idée que le nouveau service pourrait leur faire manquer d'importantes déductions, ou qu'il pourrait s'avérer trop restrictif (67 % pour les déclarants par voie électronique, 65 %, pour les utilisateurs d'IMPÔTNET, et 51 % pour les déclarants par support papier). Les déclarants par voie électronique étaient également plus susceptibles que les autres d'avoir le sentiment que ce nouveau service pourrait rendre la production de leur déclaration de revenus plus difficile (41 %). On peut établir un lien direct entre ce résultat et ceux obtenus dans les groupes de discussion qui démontrent que les déclarants par voie électronique sont moins susceptibles de se sentir bien outillés pour produire leurs déclarations de revenus par eux-mêmes et qu'ils ont donc tendance à confier cette responsabilité à quelqu'un d'autre.

Les répondants qui travaillent actuellement (58 %) et ceux qui sont des travailleurs indépendants (44 %) étaient moins susceptibles de penser que ce nouveau service était adapté à leur situation financière, ce qui s'avère exact lorsque l'on tient compte de la forme sous laquelle le service est proposé à l'heure actuelle.

### 2.5.5 Le service en ligne et l'option téléphonique

Les deux tiers des répondants (63 %) ont mentionné qu'ils préféreraient utiliser la version en ligne du nouveau service, alors qu'un tiers d'entre eux (31 %) préfère l'option téléphonique. Ces résultats correspondent aux avis exprimés dans les groupes de discussion, au sein desquels la majorité des répondants ont précisé qu'ils préféreraient la version en ligne après avoir lu la description figurant dans la lettre d'information fournie. Lorsque l'on a précisé aux participants qu'ils allaient devoir traiter avec un système automatisé au lieu d'un agent lors de l'utilisation de l'option téléphonique, la plupart des personnes qui avaient manifesté une préférence pour l'option téléphonique ont changé d'avis et opté pour la version en ligne.

**FIGURE 22 : Service en ligne ou par téléphone**



QS5. Si vous aviez à choisir, préféreriez-vous accéder à ce service en ligne ou par téléphone grâce à un système automatisé?

Base : Très intéressé/Plutôt intéressé/Pas très intéressé (n=965)

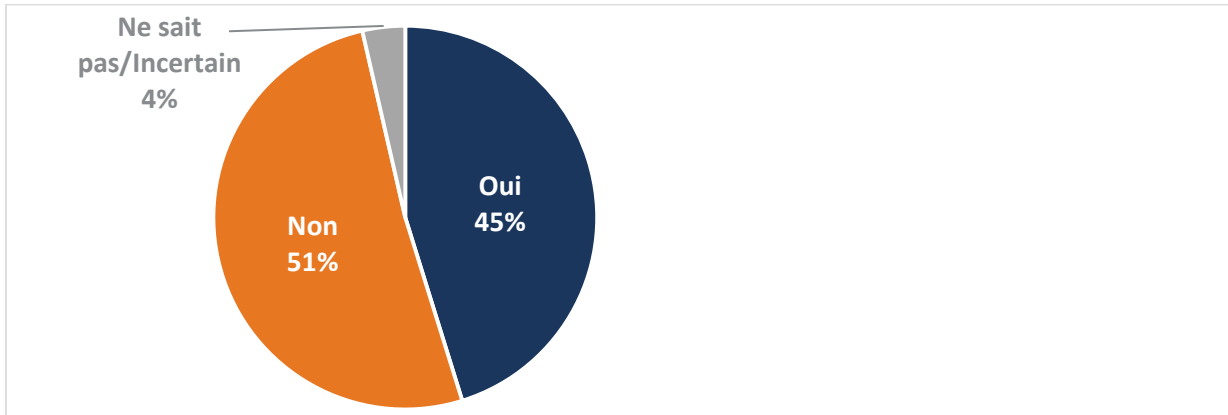
Un certain nombre de facteurs influencent la préférence des répondants pour une option plutôt que l'autre, en commençant par les principales données démographiques. Les répondants qui sont plus âgés, moins instruits et qui ont un revenu familial plus faible étaient beaucoup moins susceptibles de choisir l'option en ligne que ceux qui sont jeunes, plus instruits et qui ont un revenu familial plus élevé. Les résidents des provinces de l'Atlantique (43 %) étaient aussi plus susceptibles de préférer l'option téléphonique que les résidents des autres régions. Ceux qui sont à la retraite (41 %) ou sans emploi (39 %) étaient aussi plus susceptibles de préférer l'option téléphonique.

La méthode de production utilisée était aussi un déterminant important des préférences. Par exemple, les déclarants par support papier (47 %) étaient plus susceptibles de choisir l'option téléphonique, suivis des déclarants par voie électronique (34 %) et des déclarants qui utilisent IMPÔTNET (12 %). Il n'est pas surprenant que l'utilisation d'Internet était aussi un indicateur clé des préférences. Ceux qui l'utilisaient au quotidien étaient beaucoup plus susceptibles de préférer l'option en ligne (78 %).

### 2.5.6 Utilisation actuelle et future de Mon Dossier

Près de la moitié des répondants utilisent actuellement Mon Dossier, le service en ligne de l'Agence du revenu du Canada. Pour ce qui est des utilisateurs d'IMPÔTNET (75 %), il n'est pas étonnant qu'ils étaient beaucoup plus susceptibles que les autres à utiliser Mon Dossier. En revanche, les résidents du Québec (38 %) et de l'Atlantique (38 %) étaient les moins susceptibles d'indiquer qu'ils utilisent ce service. Les répondants ayant un niveau d'éducation et un revenu plus élevé sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils l'utilisent actuellement que ceux avec un niveau d'éducation et un revenu plus faible.

**FIGURE 23 : Utilisation actuelle de Mon Dossier chez les clients potentiels du nouveau service de production des déclarations de revenus**

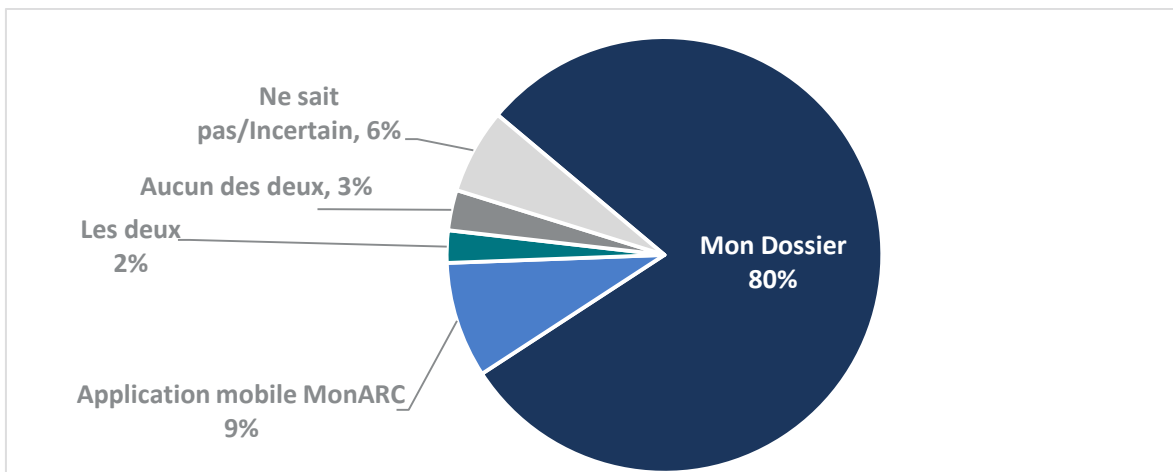


QS6. Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon Dossier de l'Agence du revenu du Canada? Mon Dossier est un service en ligne qui vous permet entre autres de faire le suivi de votre remboursement, de visualiser ou de modifier votre déclaration, de vérifier les versements de vos prestations et de vos crédits, d'afficher votre plafond de cotisation à un REER, d'effectuer un dépôt direct et de recevoir le courrier en ligne.

Base : Très intéressé/Plutôt intéressé/Pas très intéressé (n=965)

La vaste majorité de ceux qui ont dit qu'ils seraient prêts à utiliser la version en ligne du nouveau service de production des déclarations de revenus ont indiqué qu'ils le feraient en utilisant Mon Dossier (80 %) comme point d'accès préféré, comparativement à 9 % qui ont indiqué qu'ils utiliseraient l'application mobile MonARC.

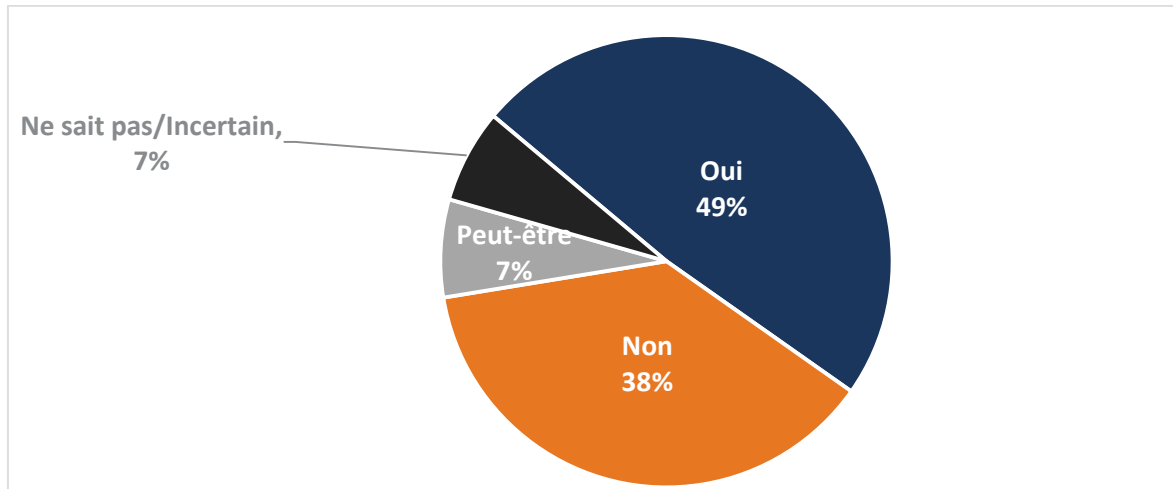
**FIGURE 24 : Les utilisateurs du nouveau service de production des déclarations de revenus préféreraient-ils accéder à partir de Mon Dossier ou de l'application MonARC?**



QS7. Vous avez dit que vous préféreriez accéder à ce nouveau service en ligne. Est-ce que vous accéderiez à ce service à partir du service Mon Dossier ou à partir de l'application MonARC pour appareils mobiles? Base : Préférence pour l'accès en ligne (n=580)

La moitié (49 %) des déclarants qui ne sont pas inscrits à Mon Dossier ont indiqué qu'ils s'inscriraient probablement si ce nouveau service de production de déclarations de revenus était offert. Ceux âgés de 65 ans et plus (35 %), ceux résidant dans les provinces de l'Atlantique (42 %) et les déclarants par support papier (41 %) étaient moins susceptibles de dire qu'ils s'inscriraient.

**FIGURE 25 : Les utilisateurs du nouveau service de production des déclarations de revenus s'inscriraient-ils à Mon Dossier?**

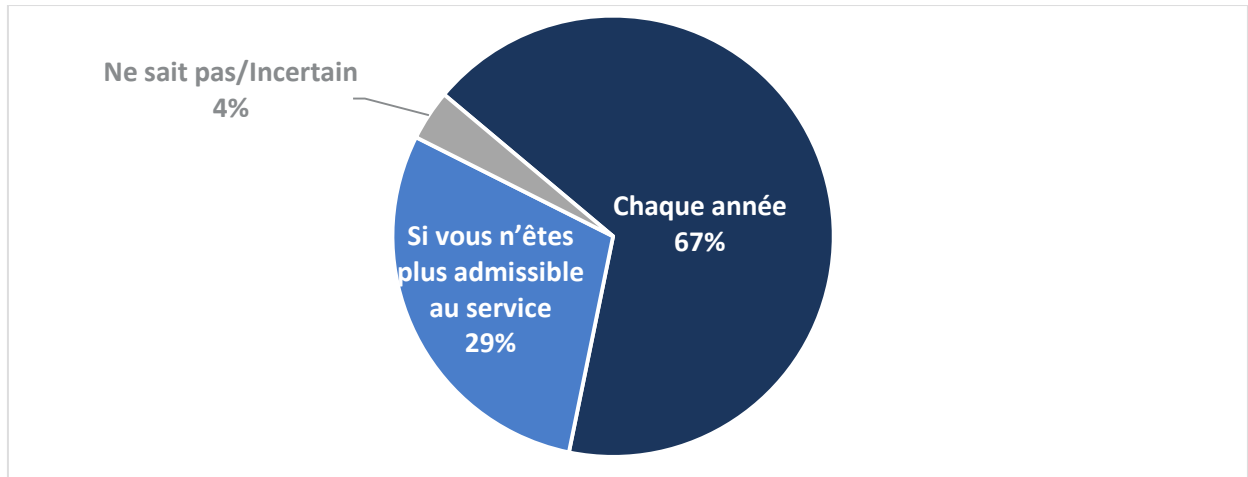


QS8. Ce nouveau service vous inciterait-il à vous inscrire au service en ligne Mon Dossier de l'ARC?  
Base : Personnes non inscrites (n=540)

### 2.5.7 Opinions exprimées relativement aux communications liées au nouveau service de production des déclarations de revenus

Lorsqu'on leur a donné le choix entre recevoir un rappel chaque année de leur admissibilité au nouveau service de production des déclarations de revenus, et recevoir un rappel seulement si leur statut changeait au fil du temps, deux tiers des répondants (67 %) ont dit qu'ils préféreraient recevoir un rappel chaque année. Les participants des groupes de discussion ont exprimé des points de vue similaires, et ils ont indiqué que la plupart des autres programmes fonctionnent ainsi et que cela leur servirait de rappel annuel pour la production de leurs déclarations de revenus.

**FIGURE 26 : Fréquence souhaitée du rappel d'admissibilité**



QS9. Si vous pouviez utiliser ce nouveau service, préféreriez-vous recevoir un avis d'admissibilité chaque année, ou seulement être informé si vous n'y êtes plus admissible?

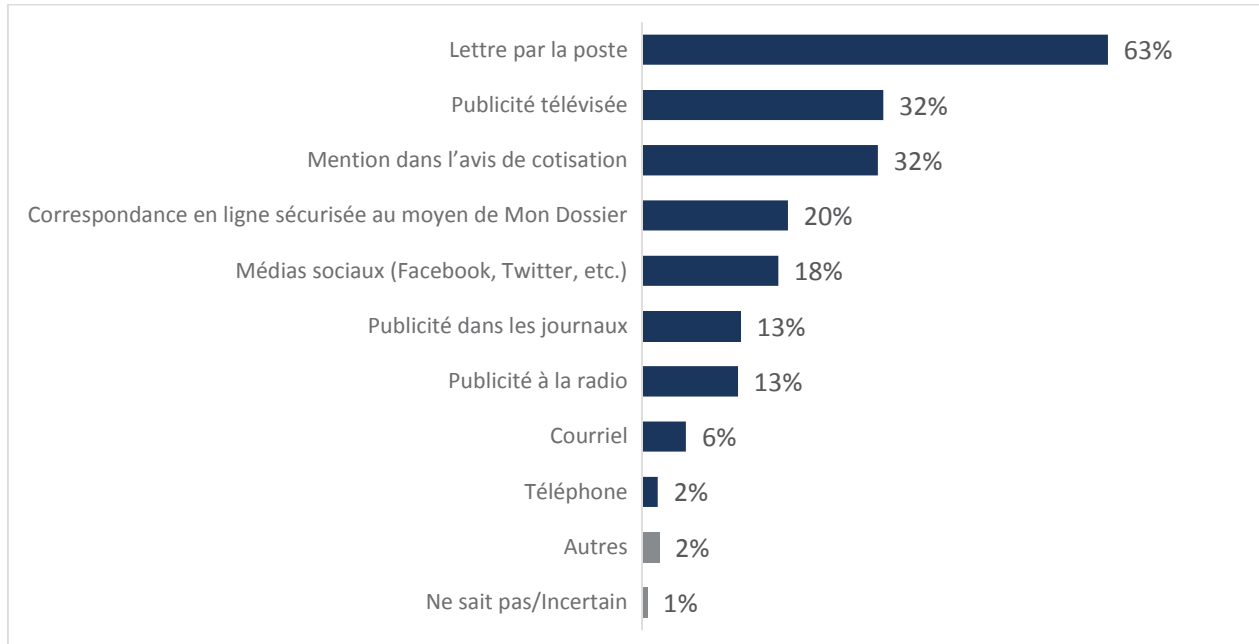
Base : Très intéressé/Plutôt intéressé/Pas très intéressé (n=965)

Lorsqu'on leur a demandé quelle serait la meilleure façon de communiquer avec eux au sujet du nouveau service de production des déclarations de revenus, la majorité des répondants ont indiqué qu'ils préféreraient être avisés du nouveau service par le biais d'une lettre livrée par la poste (63 %). Un autre tiers a indiqué que cela pourrait être fait à l'aide de publicités télévisées (32 %) ou d'une mention dans leur avis de cotisation (32 %). Venaient ensuite la correspondance en ligne sécurisée dans Mon Dossier (20 %), les messages sur les médias sociaux (18 %), les publicités dans les journaux (13 %), et les publicités à la radio (13 %).





**FIGURE 27 : Moyen de communication préféré pour l'information sur le nouveau service de production des déclarations de revenus**

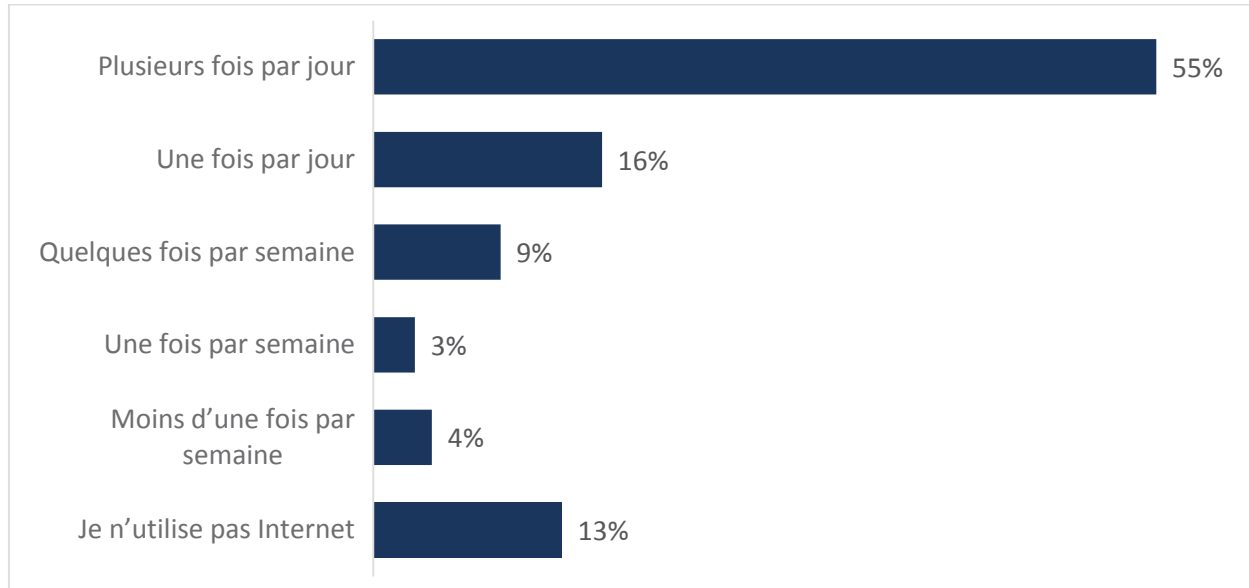


QS10. Selon vous, quelle est la meilleure façon d'informer les contribuables, comme vous, de ce nouveau service? Devrions-nous les informer par...?

Base : Très intéressé/Plutôt intéressé/Pas très intéressé (n=965)

La majorité de ceux qui étaient potentiellement intéressés au nouveau service de production des déclarations de revenus ont indiqué qu'ils utilisaient Internet plusieurs fois par jour (55 %), alors que 16 % ont affirmé qu'ils l'utilisaient une fois par jour, et que 9 % ont dit qu'ils l'utilisaient quelques fois par semaine. Un autre 7 % ont indiqué qu'ils l'utilisaient une fois par semaine ou moins, et 13 % ont affirmé qu'ils n'utilisaient jamais Internet. Conformément aux constatations précédentes, ceux avec un niveau d'études et un revenu plus élevé, de même que les personnes plus jeunes, étaient plus susceptibles d'utiliser Internet fréquemment. Les déclarants par IMPÔTNET (75 %) et les déclarants par voie électronique (52 %) étaient beaucoup plus susceptibles que les déclarants par support papier (38 %) d'utiliser Internet de nombreuses fois par jour.

**FIGURE 28 : Utilisation d'Internet chez les utilisateurs potentiels du nouveau service de production des déclarations de revenus**



QS11. Combien de fois accédez-vous à Internet? Base : Très intéressé/Plutôt intéressé/Pas très intéressé (n=965)

## 2.6 Test de la version d'essai en ligne par les groupes de discussion

Une version d'essai en ligne du service *Produire ma déclaration* a été montrée aux participants dans toutes les villes. Toutes les versions d'essai ont été adaptées afin de veiller à ce qu'elles contiennent l'information pertinente à chaque région, comme les programmes ou les déductions provinciales spécifiques. Le modérateur a produit une déclaration de revenus fictive à l'écran avec les participants afin de leur montrer toutes les étapes du processus. Les versions d'essai ont permis aux participants de voir ce qui se produirait s'ils saisissaient une réponse inadmissible et combien de temps il leur faudrait pour remplir les formulaires. On a aussi montré aux participants une page fictive de confirmation de production de déclaration afin qu'ils voient le numéro de confirmation qu'ils obtiendraient en cliquant sur le bouton d'envoi.

Dans l'ensemble, les réactions à cette démonstration en ligne étaient très positives. De nombreux participants étaient vraiment impressionnés par la simplicité de la procédure, qui n'a pris que 3 à 4 minutes. Ils ont indiqué que le processus avait l'air extrêmement facile par rapport à ce qu'ils avaient déjà eu à faire, que ce soit par voie électronique ou sur papier. « Incroyable! C'est super ça! » Quelques participants ont même dit que cela semblait trop beau pour être vrai et que par le passé, ils avaient produit des déclarations de revenus par eux-mêmes et avec divers programmes du gouvernement, et que cela avait été tout sauf simple. Les participants étaient presque tous d'accord pour dire que ce nouveau service était une très bonne idée et qu'ils souhaitaient obtenir plus d'information à son sujet.

Lorsqu'ils ont vu comment fonctionnait le service à l'écran, la grande majorité des participants ont dit qu'ils se sentaient rassurés quant à sa sécurité, même ceux parmi lesquels des préoccupations avaient

été soulevées au moment de lire la lettre d'invitation avant de voir la démonstration en ligne. Le processus d'ouverture de session a été perçu comme un aspect très positif, car il démontre que le service est administré directement sur un site Web du gouvernement. La plupart des participants ont dit qu'ils considéraient cela comme sécuritaire et qu'ils ne craindraient pas que leurs renseignements soient fournis à des tiers. Le fait que le service exige que les utilisateurs fournissent seulement un nombre relativement limité de renseignements (il suffit généralement de répondre « oui » ou « non » à des questions) a aussi rassuré certains participants au sujet de la sécurité du processus. Ces participants sentaient que très peu de renseignements pourraient être « volés » ou interceptés par des pirates informatiques. Seul un petit nombre de participants avaient encore des doutes concernant la sécurité après avoir vu la démonstration.

Les participants déjà inscrits à Mon Dossier étaient heureux de voir qu'ils pouvaient simplement utiliser le même processus d'ouverture de session pour accéder au nouveau service. Ils ont aussi indiqué que cela signifiait probablement que le processus deviendrait de plus en plus simple chaque année étant donné qu'ils n'auraient pas à saisir de nouveau certains des renseignements figurant déjà à leur dossier. Ceux qui n'étaient pas inscrits à Mon Dossier étaient généralement d'accord pour dire qu'ils s'inscriraient au besoin. Le processus était logique et les a aussi rassurés.

Le fait de *voir* comment fonctionnerait ce service de production de déclarations de revenus a semblé clarifier certains renseignements contenus dans la lettre d'invitation. Certains participants ont spontanément mentionné qu'ils comprenaient maintenant comment l'ARC pouvait utiliser les renseignements figurant à leurs dossiers pour remplir leurs déclarations de revenus. « Eh bien, oui, c'est logique qu'on ait seulement à confirmer que les renseignements qu'ils ont au dossier sont corrects pour qu'ils soient traités. » Sans voir la démonstration, certains avaient de la difficulté à bien comprendre le concept consistant à utiliser des questions auxquelles on peut simplement répondre « oui » ou « non ».

Les participants ont souvent demandé s'ils pourraient voir une version remplie de leurs déclarations de revenus avant de cliquer sur le bouton d'envoi au bas de la page. La plupart ont indiqué que cela serait une fonction importante, parfois même essentielle, pour le service. Ils voulaient voir le produit final à l'écran et étaient nombreux à aussi vouloir en imprimer une copie papier pour leurs dossiers avant de l'envoyer. Cela était considéré comme quelque chose de particulièrement important étant donné que leurs revenus n'étaient pas saisis sur la page Web *Produire ma déclaration*. Sans voir ces chiffres, de nombreux participants ont affirmé qu'ils auraient un sentiment d'incertitude tant qu'ils n'auraient pas reçu leur avis de cotisation par la poste : « Ais-je commis une erreur? Vais-je avoir un remboursement? Est-ce que je peux partir en vacances ou est-ce que je devrais limiter mes dépenses? »

Ces questions reflétaient certaines des discussions tenues lors des séances de groupe, où de nombreux participants préféraient avoir une copie papier de leur déclaration à la maison. Cela fournissait un sentiment de sécurité au cas où il y aurait un problème avec leur ordinateur ou avec les renseignements saisis sur le site Web. « Je veux avoir une copie dans mes dossiers à la maison et pas seulement sur mon ordinateur, car il pourrait y avoir un problème avec mon ordinateur. »

Plusieurs des participants qui avaient soulevé des préoccupations concernant leur admissibilité à utiliser le service ou la possibilité d'inclure divers reçus ou déductions ont réitéré ces mêmes préoccupations

lors de la démonstration en ligne. Ils ne voyaient pas de champ pour saisir l'information manquante à leur avis, et ils sont devenus encore plus convaincus que ce service n'était probablement pas pour eux. Toutefois, lorsqu'ils ont mis ces préoccupations de côté, ils étaient d'accord qu'il s'agissait d'une bonne idée et ils étaient impressionnés par la simplicité du processus.

Malgré les réserves exprimées concernant la possibilité de réclamer certains crédits ou certaines déductions, quelques participants ont dit avoir été rassurés lorsqu'ils ont vu que la démonstration en ligne comprenait les spécifications régionales, comme la prestation Trillium de l'Ontario, ou les exceptions pour les pompiers et la Nation Nisga'a en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique respectivement. Aussi, certaines des questions posées plus tôt concernant l'admissibilité des couples ont été clarifiées par la démonstration qui comprenait une question sur l'identité et le revenu des époux ou des conjoints de fait.

Les quelques participants qui sont demeurés réticents à dire qu'ils utiliseraient ce service s'ils étaient jugés admissibles ont donné deux explications principales : ils obtenaient déjà de l'aide qui leur était utile, ou ils sentaient qu'ils n'avaient pas de connaissances financières ou informatiques suffisantes pour faire cela par eux-mêmes. Un petit nombre de déclarants par support papier ont dit qu'ils continueraient de produire leurs déclarations de revenus sur papier parce qu'ils ne faisaient simplement pas confiance aux ordinateurs ou à Internet pour traiter ces renseignements de façon sécuritaire.

## **2.7 Test de la version d'essai téléphonique par les groupes de discussion**

Les participants aux groupes de discussion ont reçu une description détaillée du service téléphonique. Chaque participant a reçu une description imprimée de l'appel téléphonique au complet, tel qu'il a été conçu par l'ARC. On leur a dit que cette feuille serait envoyée par la poste régulière comme introduction pour ceux qui souhaiteraient utiliser le service téléphonique. Cette introduction avait pour but de leur permettre d'anticiper les questions auxquelles ils devraient répondre et d'avoir en main tout document à l'appui dont ils pourraient avoir besoin durant l'appel. La feuille d'information complète sur l'appel téléphonique se trouve à l'annexe 3.1.7 aux fins d'examen.

Les réactions à la version téléphonique étaient mitigées. D'une part, les participants ont conclu à l'unanimité qu'il était nécessaire de fournir une option téléphonique pour les personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur et les personnes handicapées. D'autre part, la plupart des participants ont aussi dit qu'ils ne l'utiliseraient pas eux-mêmes. Les participants ont affirmé que le fait qu'une option téléphonique soit offerte pour ceux qui ne peuvent pas utiliser la version en ligne refléterait une image positive du gouvernement. Quelques participants qui avaient utilisé le système téléphonique pour produire leurs déclarations de revenus par le passé ont dit qu'ils seraient peut-être intéressés de le faire de nouveau, car ils avaient eu une bonne expérience avec l'ancien système. Quelques participants qui étaient réticents à utiliser la version en ligne en raison d'un manque de connaissances en informatique ont dit qu'ils seraient prêts à essayer l'option téléphonique.

Contrairement à l'option en ligne, qui était considérée comme très simple et très rapide, la version téléphonique était considérée comme étant beaucoup plus longue et, en général, plus complexe.



Lorsqu'on leur a demandé combien de temps ils croyaient que cela leur prendrait pour remplir et produire leurs déclarations de revenus au téléphone selon la feuille d'information qu'ils avaient devant eux, les participants ont fourni plusieurs réponses différentes, ce qui montre que la complexité du processus était plus difficile à évaluer par rapport à la version en ligne. Les réponses variaient entre 10 minutes à 30 minutes, et la majorité a répondu entre 15 et 20 minutes.

Les réactions à l'idée de devoir utiliser un système téléphonique automatisé plutôt que de parler à une personne pour remplir les renseignements étaient principalement négatives, bien que quelques participants ont estimé qu'il s'agissait d'une meilleure option parce qu'elle réduit le risque d'erreur humaine à l'autre bout de la ligne et permet d'appeler en tout temps. En règle générale, la plupart des participants n'aimaient pas les systèmes téléphoniques automatisés, peu importe qui les administrent. Ils se souvenaient immédiatement de mauvaises expériences où l'information fournie au téléphone était complexe ou manquait de clarté, et où ils se sont « perdus » dans le système et ont abandonné l'idée d'obtenir ce qu'ils cherchaient. Cela semblait particulièrement difficile lorsqu'il était question des renseignements financiers personnels qui se trouvent dans une déclaration de revenus.

Parce que la plupart des participants croyaient que le processus prendrait 15 minutes ou plus, ils ont indiqué avoir des doutes quant à leur capacité à comprendre toutes les questions et à y répondre de façon appropriée en utilisant le service téléphonique. La plupart des participants craignaient de faire des erreurs ou de ne pas entendre certaines des instructions correctement. Cela a également soulevé beaucoup de préoccupations concernant leur capacité à cibler ou corriger des erreurs à mesure qu'ils progressaient. La plupart des participants comprenaient qu'il serait possible d'entendre les questions plus d'une fois afin de s'assurer d'avoir bien compris, et ils trouvaient que c'était une fonctionnalité utile du service, mais cela n'atténuait pas leur crainte de faire des erreurs.

Le fait de ne pas pouvoir revenir en arrière pour s'assurer d'avoir répondu correctement à une question était un problème pour de nombreux participants. Ils n'étaient pas nécessairement rassurés de savoir qu'ils pouvaient raccrocher à tout moment sans sauvegarder leurs renseignements s'ils n'étaient pas certains d'avoir entré tous les renseignements correctement. Ils comprenaient que cela leur permettrait de recommencer à zéro, mais cela a seulement renforcé l'impression qu'utiliser l'option téléphonique demanderait beaucoup de temps et d'effort. Dans la même ligne que ces préoccupations liées aux erreurs ou aux problèmes de compréhension, de nombreux participants ont indiqué qu'ils aimeraient savoir qu'une vraie personne serait disponible en appuyant sur un bouton pour leur fournir de l'aide au cas où ils auraient des problèmes. Le fait de ne pas avoir cette option les rendrait réticents à utiliser le système téléphonique.

De même, certains participants étaient mal à l'aise de ne pas voir leur déclaration de revenus s'ils utilisaient cette option téléphonique. Ils sentaient que la version téléphonique les laisserait « dans le noir » jusqu'à ce qu'ils reçoivent leur avis de cotisation par la poste quelques jours ou quelques semaines plus tard. Non seulement ils ne sauraient pas s'ils ont commis des erreurs, mais ils ne sauraient pas s'ils ont droit à un remboursement ou s'ils doivent payer des impôts. Ils avaient l'impression qu'ils n'auraient pas assez de contrôle sur le contenu de leur déclaration de revenus, et cela a laissé beaucoup d'entre eux avec un sentiment d'incertitude.



De nombreux participants se demandaient comment ils pourraient indiquer leurs renseignements personnels par téléphone si les renseignements fournis au début de l'appel étaient erronés. Ils considéraient cela comme une tâche fastidieuse, car ils croyaient qu'ils devraient saisir leur nom complet, adresse et autres renseignements une lettre à la fois au moyen du clavier numérique. Ils voulaient savoir s'il y avait un autre moyen de vérifier ces renseignements avant l'appel, ou si un système à commande vocale enregistrerait leurs renseignements personnels afin qu'ils puissent éviter de les saisir manuellement sur leur téléphone.

Un autre point a été soulevé à quelques reprises dans les différentes villes concernant le point 8, qui indiquait les types de revenus qui seraient admissibles au service *Produire ma déclaration*. Certains participants ont fait valoir que cette question devrait être posée au début de l'appel afin d'éviter que des appelants soient au téléphone longtemps avant de se faire dire qu'ils ne sont pas admissibles. Une fois que cette objection était soulevée, elle obtenait l'approbation générale des autres participants. Ainsi, ce point semblait particulièrement important, compte tenu de la croyance générale que la version téléphonique nécessiterait de 15 à 20 minutes et de l'idée que de nombreuses personnes ne seraient pas admissibles (« Si je ne suis pas admissible, dites-le-moi le plus rapidement possible afin que je ne perde pas de temps à répondre à toutes les autres questions qui précèdent. »)

Fait intéressant, l'option par téléphone a généré peu d'inquiétudes concernant la sécurité, à l'exception de quelques participants qui estimaient que les téléphones mobiles pourraient ne pas s'avérer entièrement sécuritaires. Comparativement aux ordinateurs, qui sont branchés à Internet et peuvent être infectés par des virus ou piratés d'autres façons, les participants estimaient que les réponses fournies par téléphone seraient traitées de façon sécuritaire. Ce sentiment général de sécurité était renforcé par le fait que peu de chiffres seraient communiqués pendant l'appel téléphonique.

Comme il a été mentionné précédemment dans les sections concernant la lettre d'invitation à *Produire ma déclaration* et la version d'essai en ligne, les participants ont une fois de plus soulevé de nombreuses questions et objections sur leur admissibilité personnelle à ce service et sur la possibilité d'inclure un certain nombre de déductions ou de crédits. Ils auraient aimé que bien davantage d'options leur soient offertes afin de couvrir tous ces éléments en apparence manquants.

## 2.8 Évaluation du nom anglais *File My Return*

Lors des discussions en groupe, on a demandé aux participants de fournir leurs commentaires sur le nom anglais proposé pour le nouveau service de production des déclarations de revenus : *File my return*. La grande majorité des participants ont estimé qu'il s'agissait d'un très bon nom pour ce service. En plus d'être simple et clair, il indiquait précisément le but du service : produire leurs déclarations de revenus. Comme le service en soi, le nom était considéré comme simple et pertinent. En français, les participants estimaient aussi que le nom *Produire ma déclaration* était simple et clair.

Quelques participants ont mentionné qu'il pourrait être bon d'utiliser le mot « tax » en anglais (déclaration « de revenus » en français) pour préciser que le service se rapporte aux déclarations de revenus. Toutefois, d'autres participants ont indiqué que cette précision n'était pas nécessaire, puisque

le nom figurerait essentiellement dans des documents de l'ARC ou sur son site Web. Ils préféreraient conserver le nom tel quel.

Le nom anglais *Auto-complete* et le nom français *Auto-complété* ont aussi été proposés comme solution de rechange à *File my return* et à *Produire ma déclaration*. Le nom a été rejeté à l'unanimité dans toutes les villes. Les participants estimaient qu'il ne se rapportait pas nécessairement à la production des déclarations de revenus, et donc qu'il manquait de clarté. Bon nombre de participants ont mentionné de façon spontanée qu'il leur faisait penser aux options de remplissage automatique de champs sur divers sites Web ou au mode de correction automatique sur leurs appareils mobiles. Cette proposition a soulevé de nombreux commentaires négatifs, car les participants associaient ces fonctionnalités à des fautes de frappe ou d'orthographe, soit des choses qui les inquiètent tout particulièrement lorsqu'ils travaillent sur leur déclaration de revenus.



## 3 Annexe

### 3.1.1 Rapport méthodologique du sondage quantitatif

Ipsos a réalisé un sondage téléphonique auprès de 1 259 répondants; la durée de chaque appel a été de 13 minutes en moyenne. Les sondages téléphoniques ont été effectués du 14 novembre 2016 au 1<sup>er</sup> décembre 2016. Le taux de réponse final du sondage, calculé conformément aux lignes directrices de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing (ARIM), a été de 8,54 %. Des renseignements détaillés sur la répartition totale des appels sont présentés ci-dessous. Les répondants au sondage ont été choisis au hasard au moyen d'une liste de numéros de téléphone fournie par l'Agence du revenu du Canada. La population cible était un sous-ensemble de contribuables canadiens, et des quotas ont été appliqués afin que 50 % des participants soient des déclarants par voie électronique, 25 % soient des déclarants par IMPÔTNET et que les 25 % restants soient des déclarants par support papier.

Bien que les appels téléphoniques aient été réalisés à partir d'une sélection aléatoire, les résultats du sondage ne devraient pas être considérés comme représentatifs de la population entière de contribuables canadiens, étant donné que des quotas fixes ont été appliqués lors des appels en ce qui concerne les méthodes de production des déclarations de revenus ainsi que les groupes d'âge. Ces quotas visaient à maximiser la possibilité que les répondants correspondent à la population cible du nouveau service de production des déclarations de revenus. Ainsi, aucune marge d'erreur ne peut être appliquée à cette recherche. Les données ont été pondérées pour tenir compte de l'âge, du sexe et de la méthode de production des déclarations de revenus de la population cible de contribuables selon les statistiques fournies par l'Agence du revenu du Canada. Tous les sondages fondés sur des échantillons peuvent faire l'objet d'autres sources d'erreurs, notamment des erreurs de couverture et des erreurs de mesure. Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total ne soit pas égal à 100.

#### Répartition des appels

Répartition	Résultat selon la répartition	Désignation du résultat de la répartition selon l'ARIM
Barrière linguistique (langue asiatique)	174	P
Téléphone cellulaire	23	P
Ne pas appeler – Refus	119	P
Barrière linguistique (langue française)	47	P
Refus général	2	P
Rendez-vous fixé avec le répondant	59	P
Refus du ménage	9 186	P
Maladie/incapable de répondre/sourd	153	P
Autre barrière linguistique	435	P
Refus après avoir commencé à répondre	160	P
Refus avant que l'admissibilité soit établie	169	P



S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada

Rendez-vous fixé par une autre personne que le répondant	1 098	P
Barrière linguistique (langue espagnole)	17	P
Arrêt	52	P
<NON COMPOSÉ>	74 366	S.O.
Système de composition – Numéro incomplet	80	S.O.
Système de composition – Numéro bloqué	286	S.O.
Système de composition – Numéro hors d'usage	3 559	S.O.
Système de composition – Numéro non attribué	6	S.O.
Système de composition – Échec d'appel non précisé	24	S.O.
Numéro désactivé hors service	18	S.O.
Numéro de modem télécopieur	89	S.O.
Numéro d'entreprise	366	R
Complété	1 259	R
Aucune personne de 18 ans et plus dans le ménage	22	R
Aucune personne du ménage n'a produit de déclaration de revenus pour 2015	7	R
Dépassement du quota	21	R
Q2AA. Personne d'autre n'est intéressé/Ne sais pas/Refus de répondre	1	R
Q2b. Ne sais pas/Refus de répondre	10	R
QPROV. Ne sais pas/Refus de répondre/Nord	25	R
Répondeur	4 201	NR
Ligne occupée	3	NR
Système de composition – Pas de réponse	1 912	NR
Système de composition – Ligne raccrochée (appel importun)	86	NR
Système de composition – Ligne occupée	98	NR
Système de composition – Numéro modifié	3	NR
Système de composition – Goulot d'étranglement des ressources	2	NR
Aucune réponse	324	NR

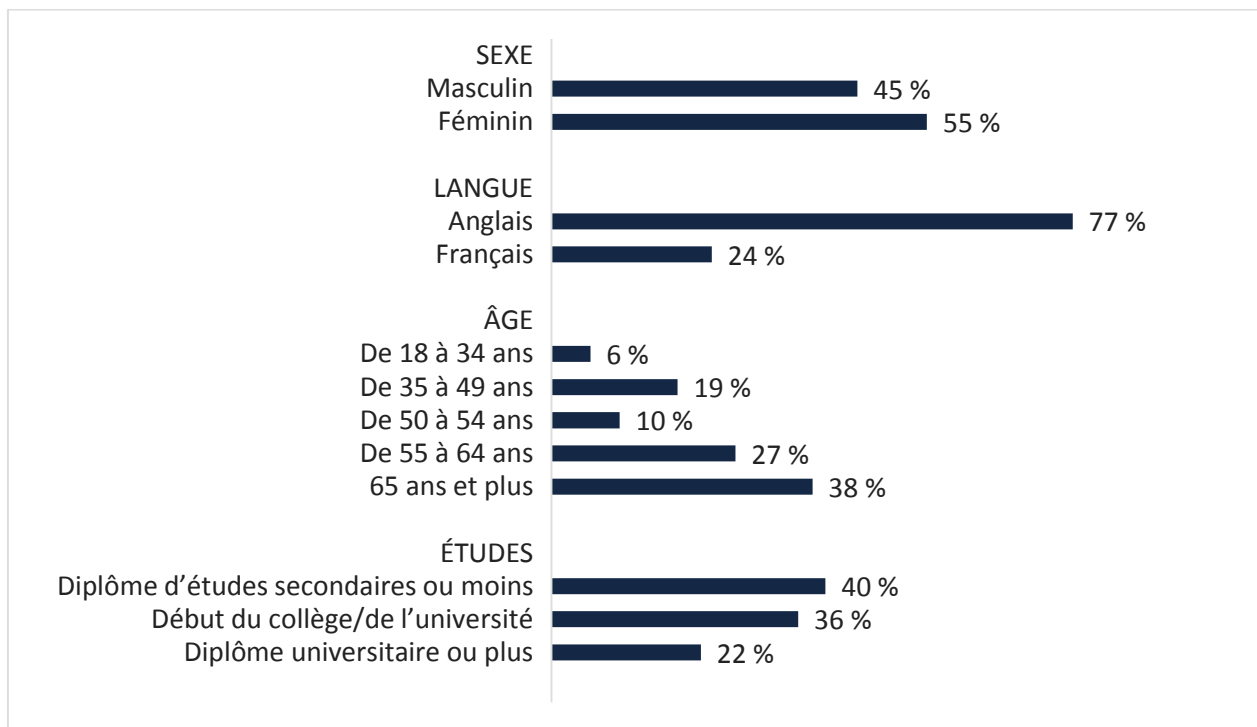
Total général	98 462
---------------	--------

Désignation de l'ARIM	Résultat pour chaque désignation de l'ARIM
NR	6 629
P	11 694
R	1 711
S.O.	78 428

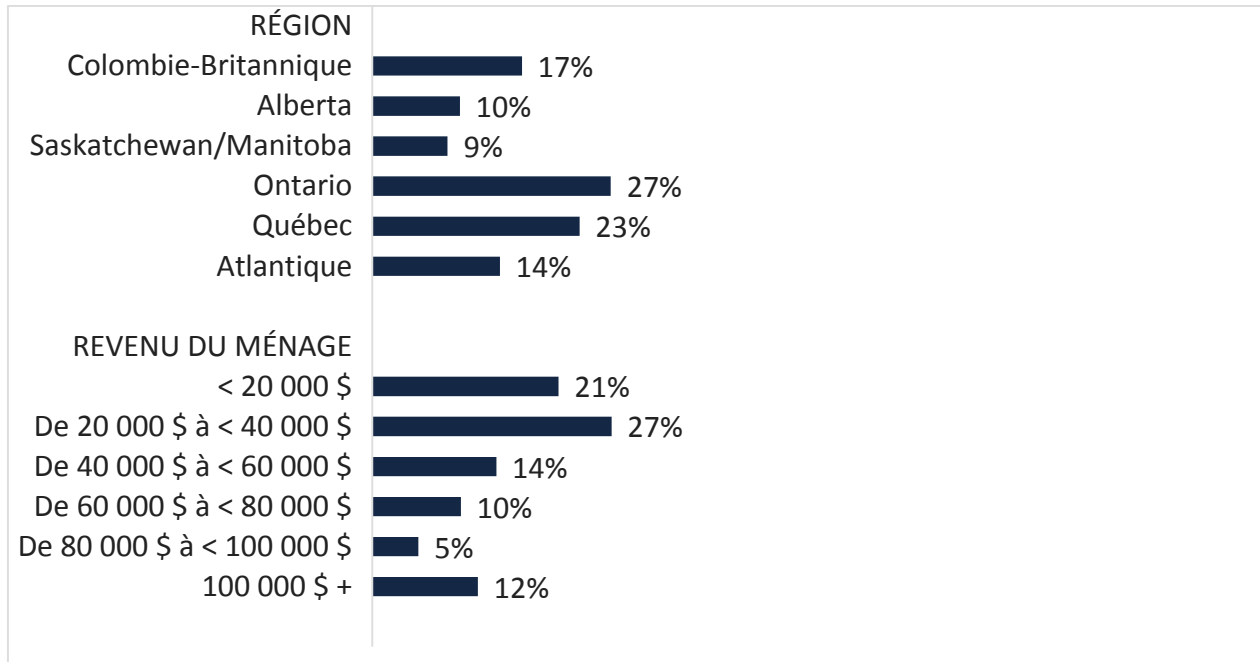
Taux de réponse = R/(NR+P+R)	8,54 %
---------------------------------	--------

La composition démographique de l'échantillon définitif est présentée dans les graphiques ci-dessous. Les chiffres montrent que l'échantillon surreprésente les personnes plus âgées, ainsi que celles qui ont un niveau d'études inférieur et un revenu de ménage inférieur, tout en offrant une distribution appropriée parmi toutes les régions canadiennes et les langues officielles.

### Description de l'échantillon définitif



S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada



### 3.1.2 Méthodologie qualitative

Pour la phase qualitative de la recherche, huit groupes de discussion d'une durée de deux heures ont été tenus à Halifax, à Vancouver, à London et à Québec du 29 novembre au 7 décembre 2016, comme il est décrit dans le tableau ci-dessous. Ces séances de discussion ont eu lieu à 17 h 30 et à 19 h 30 dans toutes les villes. Tous les participants ont reçu un montant de 90 \$ en guise de remerciement pour leur temps et leurs efforts consacrés à la participation en personne à l'exception des participants de la ville de Québec qui ont reçu la somme de 75 \$<sup>2</sup>.

Lieu	Heure	Date
Halifax	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Mardi 29 novembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	
Vancouver	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Jeudi 1 <sup>er</sup> décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	
London (Ontario)	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Lundi 5 décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	
Québec (français)	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Mercredi 7 décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	

Au total, 72 participants ont été recrutés par téléphone au moyen du questionnaire de sélection figurant dans la présente annexe. Tous les efforts ont été déployés pour recruter un ensemble complet de 80 participants (10 recrues par groupe), mais cet objectif s'est avéré impossible à atteindre à Halifax et à London, où seulement 5 et 7 recrues respectivement ont pu être recrutées pour les groupes de déclarants par support papier. Au total, des 72 personnes recrutées, 58 ont assisté aux discussions.

Les participants ont été recrutés à partir d'une liste de numéros de téléphone fournie par l'Agence du revenu du Canada. La liste ne contenait aucun identificateur personnel. Une vérification a été réalisée au

<sup>2</sup> Au départ, un montant de 75 \$ devait être offert aux participants. Suite à des difficultés à recruter les participants aux groupes de discussion, le montant a été augmenté à 90 \$ en cours de recrutement.

téléphone pour s'assurer qu'un groupe serait composé de déclarants par support papier et que l'autre groupe serait composé d'une combinaison adéquate de déclarants par voie électronique et de déclarants par IMPÔTNET. Pour tous les groupes, on a aussi vérifié que le revenu personnel de chacun des participants était inférieur à 20 000 \$ et que leur revenu était fixe afin qu'ils soient probablement admissibles au nouveau service de production des déclarations de revenus évalué pendant les discussions. On s'est également assuré que chaque groupe était formé d'une combinaison adéquate de participants selon leur âge (il fallait que chaque groupe compte plusieurs retraités), leur sexe, leur ethnicité et leur niveau d'éducation. Les participants des groupes de discussion ont été sélectionnés conformément aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative. Notons que les constatations qualitatives ne peuvent pas être généralisées à une population plus vaste et qu'elles devraient seulement être considérées comme indicatives.

Les groupes de discussion ont été dirigés par un professionnel de la recherche chevronné d'Ipsos, conformément à un guide de discussion élaboré par Ipsos en collaboration avec le chargé de projet de l'Agence du revenu du Canada. Le guide de discussion complet figure dans la présente annexe.



### 3.1.3 Instrument de sondage quantitatif

#### 3.1.3.1 English Version

#### CRA – Meeting the Government of Canada Service Mandate

#### FINAL Questionnaire

#### [INTRODUCTION]

Hello/Bonjour, my name is \_\_\_\_\_. I'm calling on behalf of Ipsos, a national research firm. We are conducting a brief study on behalf of the Canada Revenue Agency regarding the services it offers to Canadian taxpayers. This call may be monitored or recorded for quality control purposes. Would you prefer that I continue in English or French? (IF NEEDED: Je vous remercie. Quelqu'un vous rappellera bientôt pour mener le sondage en français.)

TAX\_SCREEN. We need to speak with a person in your household who is responsible in full or in part for preparing and filing their tax returns or those of other members of your household. Would you be that person or one of those persons?

Yes - CONTINUE

No - ASK TO SPEAK TO 'ELIGIBLE' PERSON AND START AGAIN

REFUSED - THANK AND TERMINATE

**[IF TAX\_SCREEN=NO/DK/REF THANK & ASK TO SPEAK TO ANOTHER MEMBER OF THE HOUSEHOLD WHO IS RESPONSIBLE FOR FILING HIS OR HER INCOME TAXES; IF NO ONE ELSE IS AVAILABLE, THANK AND TERMINATE]**

The survey should take about 10 minutes of your time. Your responses will be kept entirely confidential and anonymous. Your decision to participate is voluntary and will in no way affect your relationship with the Canada Revenue Agency or the Government of Canada. This survey is registered with the Marketing Research and Intelligence Association (MRIA) and the information provided will be administered according to the requirements of the Privacy Act. If at any time during the survey you would prefer not to answer a specific question, you are allowed to do so.

LANG. (DO NOT READ) CHOOSE LANGUAGE

English

French

AGE\_SCREEN. Are you 18 years of age or older?

Yes

No



**[IF AGE\_SCREEN=NO/DK/REF THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]**

AGE1. In what year were you born? (RECORD YEAR)

**[1900-1998]**

**[IF AGE1=DK/REF, ASK AGE2; OTHERWISE SKIP TO PROV]**

AGE2. Would you be willing to tell me in which of the following age categories you belong?  
(READ LIST UNTIL INTERRUPTED, ACCEPT ONE RESPONSE)

18 to 34

35 to 49

50 to 54

55 to 64

65 or older

PROV. In which province or territory do you live?

British Columbia

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Quebec

New Brunswick

Nova Scotia

PEI (Prince Edward Island)

Newfoundland and Labrador

Yukon

North West Territories

Nunavut



**[IF PROV = DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]**

GENDR. (DO NOT ASK. RECORD GENDER BASED ON INTERVIEWER OBSERVATION.)

Male

Female

**SECTION I - TAX PREPARATION AND FILING METHOD**

I would now like to ask you a few questions regarding your tax preparation and filing habits. Please be assured that all of your answers will remain confidential.

Q1. Canadians can either prepare their income taxes on their own, they can get assistance from family and friends or they can hire an accountant or a tax preparation company such as H&R Block. How frequently would you say you prepare your tax return on your own? (READ LIST; SINGLE MENTION)

Always

Sometimes

Rarely

Never

Q2A. Which of the following best represents how your 2015 income tax return was prepared? (READ LIST – SINGLE MENTION)

You prepared it on your own.

You prepared it with the assistance of a family member or a friend.

It was prepared by a volunteer through the Community Volunteer Income Tax Program.

It was prepared by an accountant or a tax preparation company such as H&R Block.

(DO NOT READ) I did not submit an income tax return last year

**[IF Q2A = "I did not submit an income tax return last year" OR "DK/REF", ASK Q2AA]**

**[IF Q2A = "You prepared it on your own" or "You prepared it with the assistance of a family member or a friend." CONTINUE TO Q2B]**

**[If Q2A = "It was prepared by a volunteer through the Community Volunteer Income Tax Program", SKIP TO QS1]**





**[If Q2A = "It was prepared by an accountant or a tax preparation company", SKIP TO QE1]**

Q2AA. Is there someone else in the household who prepared and filed their 2015 income tax?

Yes – Available now (REPEAT INTRODUCTION) [RE-ROUTE TO INTRODUCTION]

Yes – Not Available, callback (CALLBACK) [RE-ROUTE TO CALLBACK]

No-one else prepared and filed 2015 income tax (Thank & Terminate) [DISQUALIFER – No-one in HH filed 2015 tax]

No-one else interested in participating (Thanks & Terminate) [REFUSAL]

Q2B. How was your income tax return submitted last year? Was it submitted on paper, or was it submitted electronically over the Internet (*if necessary, specify: using Netfile*)? (SINGLE MENTION)

On paper

Electronically/over the Internet (Netfile)

**[IF Q2B = "On paper", ASK Q3 THEN SKIP TO QP1]**

**[IF Q2B = "Electronically/Internet", ASK Q3 THEN SKIP TO QN1]**

**[IF Q2B = DK/REF, THANK AND TERMINATE]**

Q3. Have you ever used the services of an accountant or a tax preparation service such as H&R Block?

Yes

No



**SECTION II – PAPER FILERS**

QP1. What are the main reasons why you submitted your income tax return on paper last year rather than electronically? (PROBE UP TO 3 TIMES; CLARIFY VAGUE RESPONSES)

**[OPEN END]**

QP2. Have you ever submitted your tax return electronically?

Yes

No

**[IF QP2 = YES, ASK QP3; OTHERWISE CONTINUE TO QP4]**

QP3. And, when you submitted your tax return electronically, how did you find the process? Was it ...? (READ LIST)

Very convenient

Somewhat convenient

Somewhat inconvenient, or

Very inconvenient

QP4. There are a number of reasons why someone may prefer to prepare and submit their taxes on paper instead of electronically or online. Please indicate whether each of the following is a major reason, a minor reason or not a reason at all in explaining why you chose not to submit your taxes electronically or online last year.

**[RANDOMIZE]**

- a. The software needed is too expensive.
- b. You are not very comfortable using computers or the Internet.
- c. You have no or limited access to the Internet at home.
- d. You enjoy submitting taxes on paper.
- e. You don't know where to find the information regarding electronic filing.
- f. You simply never thought about it.
- g. You have security concerns at the idea of sharing your personal information over the Internet.
- h. You are used to submitting taxes on paper and don't see a need to change.
- i. You heard from friends or family that it was complicated.
- j. You are worried you might lose the information you entered and have to start over.
- k. You want control of what is included in your tax return and are not comfortable with the software.
- l. You are concerned about the possibility of making a mistake or skipping important information.
- m. You are concerned with the possibility that you may not take advantage of all the benefits and deductions available.

Major reason

Minor reason

Not a reason at all

QP5. How open would you be to the idea of submitting your taxes electronically in the future?  
Would you be...? (READ LIST)

Very open

Somewhat open

Somewhat reluctant, or

Very reluctant

**[SKIP TO SECTION V PREAMBLE]**

### **SECTION III – NETFILE USERS**

QN1. When you filed your tax return electronically last year, how did you find the process?  
Was it...? (READ LIST)

Very convenient

Somewhat convenient

Somewhat inconvenient, or

Very inconvenient

QN2. Approximately how many years ago did you start filing your taxes electronically?

**[1-30]**

QN3. Please indicate to what extent you agree or disagree with each of the following statements regarding the electronic filing of your tax return. Is that strongly or somewhat?

**[RANDOMIZE]**

- a. The price of the software used is reasonable.
- b. You are very comfortable using computers or the Internet.
- c. You have reliable access to the Internet from home.
- d. It was easy to find the information needed to file electronically.
- e. You were comfortable sharing your personal information over the Internet.



- f. The process was relatively simple overall.
- g. You were confident that the information you entered would not be lost.
- h. You were confident that you would not make a mistake or skip important information.
- i. You were confident that you would take advantage of all the benefits and deductions available.

Strongly agree

Somewhat agree

Somewhat disagree

Strongly disagree

**[SKIP TO SECTION V PREAMBLE]**

#### **SECTION IV – EFILE USERS**

QE1. You mentioned that you used the services of an accountant or a tax preparation firm such as H&R Block to prepare and file your taxes last year. How satisfied were you with the services you received? Would you say you were...? (READ LIST)

Very satisfied

Somewhat satisfied

Somewhat dissatisfied, or

Very dissatisfied

QE2. Please indicate to what extent you agree or disagree with each of the following statements about using the services of an accountant or a tax preparation company last year. Is that strongly or somewhat?

**[RANDOMIZE]**

- a. You were confident that your privacy would be protected.
- b. The cost of the services was reasonable.
- c. The services were provided in a timely manner.
- d. You were confident that the person assigned to your file was fully-qualified to do the work.
- e. You were provided with all of the information you needed throughout the process.
- f. The process was relatively simple overall.
- g. You were confident that the person assigned to your file would not make a mistake or skip important information.
- h. You were confident that you would take advantage all the benefits and deductions available.

Strongly agree

Somewhat agree

Somewhat disagree

Strongly disagree

QE3. Have you ever prepared and filed your taxes on your own in previous years?

Yes

No

**[IF YES AT QE3, CONTINUE; OTHERWISE SKIP TO PREAMBLE OF SECTION V]**

QE4. And, approximately how many years ago did you start using the services of a tax preparation company or an accountant?

**[1-50]**

QE5. Please indicate whether each of the following is a major reason, a minor reason or not a reason at all in explaining why you started using the services of an accountant or a tax preparation company to help with your tax return.

**[RANDOMIZE]**

- a. You found the process of preparing and filing your tax return on your own too time consuming.
- a. You found the process of preparing and filing your tax return on your own too complicated.
- b. You were concerned about the possibility of making a mistake or skipping important information.
- c. You were concerned with the possibility that you may not take advantage of all the benefits and deductions available.
- d. Your financial situation got more complex.
- e. You could now afford the expense.
- f. The service was recommended by a friend or family member.

Major reason

Minor reason

Not a reason at all



**SECTION V – VIEWS ON NEW SERVICE**

**(PREAMBLE – READ ALL)**

I would now like to ask you a few questions regarding a new service that could be offered to Canadian taxpayers by the Canada Revenue Agency. This new service would provide direct tax filing assistance to Canadians so they could file their tax returns online or over the phone through an automated system by answering simple yes/no questions without the need for any calculations on the part of the taxpayer. This service would be offered at no charge to eligible Canadians who have consistent and simple sources of income from one year to the next.

QS1. If you were eligible, how interested would you be in switching from your current filing method to this new service from the Canada Revenue Agency (repeat description from above if necessary)? Would you be...? (READ LIST)

Very interested

Somewhat interested

Not very interested, or

Not interested at all

**[IF “VERY” OR “SOMEWHAT INTERESTED” AT QS1, ASK QS2 AND THEN SKIP TO QS4]**

**[IF “NOT VERY INTERESTED” OR “NOT INTERESTED AT ALL” AT QS1, SKIP TO QS3]**

**[IF “DK/REFUSED” AT QS1, SKIP TO QS4]**

QS2. Why is this an interesting offer for you? (PROBE UP TO 3 TIMES; CLARIFY VAGUE RESPONSES)

**[OPEN END]**

QS3. Why is this not an interesting offer for you? (PROBE UP TO 3 TIMES; CLARIFY VAGUE RESPONSES)

**[OPEN END]**



QS4. Please indicate to what extent you agree or disagree with the following statements regarding this new service. Is that strongly or somewhat?

**[RANDOMIZE]**

- a. The fact that it would be free makes it appealing.
- b. This new service would make it more difficult to file my tax return.
- c. The fact that it would be provided by the Canada Revenue Agency makes me confident that my personal information would be safe and secure.
- d. The fact that it would be provided by the Canada Revenue Agency makes me confident that my tax return would be accurate.
- e. The fact that this service would be provided by the Canada Revenue Agency makes me think that it will be easy to use.
- f. I would be worried that I would miss important deductions.
- g. This new service would probably be suitable for my personal financial situation.
- h. I want control of what is included in my tax return and this service may be too limiting.

Strongly agree

Somewhat agree

Somewhat disagree

Strongly disagree

**[IF "NOT INTERESTED AT ALL" AT QS1, SKIP TO DEMOGRAPHICS]**

QS5. If you could choose, would you prefer to access this service online or over the phone through an automated system?

Online

Over the phone through an automated system

Neither (Do not read)

QS6. Have you registered with the Canada Revenue Agency's MyAccount online service? MyAccount is an online service that allows you to track your refund, view or change your return, check your benefit and credit payments, view your RRSP limit, set up direct deposit, and receive online mail among other things.

Yes

No

**[IF QS5 = ONLINE ASK QS7; OTHERWISE SKIP TO QS8]**



QS7. You said you would prefer to access this new service online. Would that be using MyAccount or the MyCRA app for mobile devices? (REPEAT LIST – SINGLE ANSWER)

MyAccount

MyCRA mobile app

Both (Do not read)

Neither (Do not read)

**[IF QS6 = “NO” OR “DK/REF” ASK QS8; OTHERWISE SKIP TO QS9]**

QS8. Would this new service entice you to register to the CRA’s MyAccount online service?

Yes

No

(DO NOT READ) Maybe

QS9. If you could use this new service, would you prefer to be notified of your eligibility each year, or only notified when or if you no longer qualify?

Each year

When or if I no longer qualify

QS10. In your opinion, what is the best way to inform taxpayers, such as yourself, about this new service? Should they be notified via ...? (READ LIST – ALLOW FOR UP TO THREE RESPONSES)

Secure online correspondence available in MyAccount

A letter through the mail

A mention in your Notice of Assessment

On social media (Facebook, Twitter, etc.)

Television advertising

Radio advertising

Newspaper advertising

Other, please specify: **[OPEN END – ONE RESPONSE ONLY]**

(Do not read) None of the above





QS11. How often do you access the Internet? (READ LIST)

Many times a day

Once a day

A few times a week

Once a week

Less than once a week

I don't use the Internet

**[DEMOGRAPHICS]**

To finish, I'd like to ask you some questions for statistical purposes only. Please be assured that your answers will remain completely confidential.

D1. Could you please provide the first three digits of your postal code?

D2. What is the highest level of formal education that you have completed?

(READ LIST UNTIL INTERRUPTED, ACCEPT ONE RESPONSE)

Grade 8 or less

Some high school

High School diploma or equivalent

Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma

College, CEGEP or other non-university certificate or diploma

University certificate or diploma below bachelor's level

Bachelor's degree

Post graduate degree above bachelor's level



D3. Which of the following categories best describes your current employment status? Are you...? (READ LIST UNTIL INTERRUPTED, ACCEPT ONE RESPONSE)

Working full-time, that is, 35 or more hours per week

Working part-time, that is, less than 35 hours per week

Self-employed

Unemployed, but looking for work

A student attending school full-time

Retired

Not in the workforce (full-time homemaker, unemployed, not looking for work)

(DO NOT READ) Other – (DO NOT SPECIFY)

(DO NOT READ) Refused

D4. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes? (READ LIST UNTIL INTERRUPTED)

Under \$20,000

\$20,000 to just under \$40,000

\$40,000 to just under \$60,000

\$60,000 to just under \$80,000

\$80,000 to just under \$100,000

\$100,000 to just under \$150,000

\$150,000 and above

D5. What language do you speak most often at home? (READ LIST — ACCEPT ALL THAT APPLY)

English

French

Other [SPECIFY:]



D6. Were you born in Canada?

Yes

No

**[ASK D7 IF D6=NO; OTHERWISE SKIP TO D8]**

D7. In what year did you come to Canada? (RECORD YEAR; ASK FOR APPROXIMATION IF THEY CAN'T REMEMBER)

**[1900-2016]**

D8. Are you an Aboriginal person, that is, First Nations, Métis or Inuk (IF NEEDED: Inuit)? First Nations includes Status and Non-Status Indians.

(NOTE: ABORIGINALS ASKED SEPARATELY, IN LINE WITH STATISTICS CANADA APPROACH)

Yes

No

**[IF FSA PROVIDED AT D1 IS INCLUDED IN THE GREATER VANCOUVER AREA, THE GREATER LONDON AREA, THE GREATER QUEBEC CITY AREA OR THE HALIFAX AREA, ASK FOCUS]**

FOCUS. In the next few weeks we will be conducting focus group discussions with residents of your area to expand on the results of the survey. Once more, your participation would remain entirely confidential and would be completely voluntary. Participants would receive a 75\$ compensation for attending. Would you be interested in taking part?

Yes

No

**[IF YES, ASK CONTACT, OTHERWISE SKIP TO SURVEY CLOSE]**

CONTACT. Could I please confirm your name and phone number so we can call you back and provide you with the details of the focus group? *(If needed, remind participants: This information will not be provided to the Government of Canada and will be kept confidential.*

Enter name:

Enter phone number:

END. That concludes the survey. Thank you very much for your feedback. It is much appreciated. On behalf of myself, Ipsos, and the Government of Canada, have a good (day/evening).

3.1.3.2 *Version française*

**ARC – S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada**

**Questionnaire DÉFINITIF**

**[INTRODUCTION]**

Bonjour/Hello, mon nom est \_\_\_\_\_. Je vous appelle de la part d'Ipsos, une entreprise de recherche d'envergure nationale. Nous menons actuellement une courte étude au nom de l'Agence du revenu du Canada sur les services offerts aux contribuables canadiens. Cet appel pourrait être enregistré pour des fins de contrôle de la qualité. Aimerez-vous que je poursuive en français ou en anglais? (AU BESOIN : Thank you. Someone will call you back soon to complete the survey in English.)

TAX\_SCREEN. Nous devons nous adresser à la personne de votre ménage qui est responsable, en tout ou en partie, de la préparation et de la soumission de sa déclaration de revenus ou de celles des autres membres de votre ménage. S'agit-il de vous ou d'une autre de ces personnes?

Oui - POURSUIVRE.

Non - DEMANDER À PARLER À UNE PERSONNE ADMISSIBLE ET RECOMMENCER.

REFUS - REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL.

**[SI LA RÉPONSE À TAX\_SCREEN = NON/NE SAIS PAS/REFUS DE RÉPONDRE, DEMANDER À PARLER À UN AUTRE MEMBRE DU MÉNAGE QUI EST RESPONSABLE DE LA PRODUCTION DE SA DÉCLARATION DE REVENUS, ET SI PERSONNE D'AUTRE N'EST DISPONIBLE, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL]**

Le sondage dure environ 10 minutes. Vos réponses resteront strictement confidentielles et anonymes. La participation à cette étude est volontaire et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur votre relation avec l'Agence du revenu du Canada ou le gouvernement du Canada. Ce sondage est enregistré auprès de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM). Les renseignements qu'il contient seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Vous êtes libre de choisir de ne pas répondre à une question au cours du sondage.

LANG. (NE PAS LIRE CETTE OPTION) CHOISIR LA LANGUE

Anglais

Français



AGE\_SCREEN. Êtes-vous âgé de 18 ans et plus?

Oui

Non

**[SI LA RÉPONSE À AGE\_SCREEN = NON/NE SAIS PAS/REFUS DE RÉPONDRE, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL, SINON POURSUIVRE]**

AGE1. En quelle année êtes-vous né? (INDIQUER L'ANNÉE)

**[1900-1998]**

**[SI LA RÉPONSE À AGE1 = NE SAIS PAS/REFUS DE RÉPONDRE, POSER LA QUESTION AGE2; SINON, PASSER À LA QUESTION PROV.]**

AGE2. Seriez-vous disposé à me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez? (LIRE LA LISTE À MOINS QUE LE RÉPONDANT FOURNISSE SA RÉPONSE AVANT LA FIN DE LA LISTE; ACCEPTER UNE RÉPONSE)

De 18 à 34 ans

De 35 à 49 ans

De 50 à 54 ans

De 55 à 64 ans

65 ans et plus

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

Colombie-Britannique

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Québec

Nouveau-Brunswick

Nouvelle-Écosse

Île-du-Prince-Édouard (IPE)



Terre-Neuve et Labrador

Yukon

Territoires du Nord-Ouest

Nunavut

**[SI LA RÉPONSE À PROV. = NON/NE SAIS PAS/REFUS DE RÉPONDRE, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL, SINON POURSUIVRE]**

GENDR. (NE PAS POSER LA QUESTION. RÉPONSE EN FONCTION DE L'OBSERVATION DE L'INTERVIEWEUR)

Homme

Femme

### **SECTION I – MÉTHODE DE PRODUCTION ET DE TRANSMISSION DE LA DÉCLARATION DE REVENUS**

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur vos habitudes en matière de préparation et de production de déclarations de revenus. Je tiens à vous rappeler que toutes vos réponses seront tenues confidentielles.

Q1. Les Canadiens préparent leur déclaration de revenus soit par eux-mêmes, avec l'aide d'un membre de leur famille ou d'un ami ou en faisant appel à un comptable ou à une entreprise qui se charge de la préparer pour eux, comme H&R Block. À quelle fréquence préparez-vous vous-même votre déclaration de revenus? (LIRE LA LISTE UNE SEULE FOIS)

Toujours

Parfois

Rarement

Jamais

Q2A. Parmi les réponses suivantes, laquelle correspond le mieux à la façon dont votre déclaration de revenus a été préparée en 2015? (LIRE LA LISTE UNE SEULE FOIS)

Vous l'avez préparée vous-même.

Vous l'avez préparée avec l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami.

Elle a été préparée par un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.



Elle a été préparée par un comptable ou par une entreprise de préparation de déclarations comme H&R Block.

(NE PAS LIRE) Je n'ai pas soumis de déclaration de revenus l'année dernière.

**[SI LA RÉPONSE À LA Q2A = « Je n'ai pas soumis de déclaration de revenus l'année dernière ou NE SAIS PAS/REFUS DE RÉPONDRE, PASSER À LA QUESTION Q2AA ]**

**[SI LA RÉPONSE À LA Q2A = « Vous l'avez préparée vous-même. » ou « Vous l'avez préparée avec l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami. », PASSER À LA QUESTION Q2B]**

**[SI LA RÉPONSE À LA Q2A = « Elle a été préparée par un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. », PASSER À LA QUESTION QS1]**

**[SI LA RÉPONSE À LA Q2A = « Elle a été préparée par un comptable ou par une entreprise de préparation de déclarations comme H&R Block. », PASSER À LA QUESTION QE1]**

Q2AA. Y a-t-il quelqu'un d'autre dans votre foyer qui a préparé et soumis une déclaration de revenus en 2015?

Oui – Disponible maintenant (RÉPÉTER INTRODUCTION) [RÉACHEMINER VERS INTRODUCTION]

Oui – Pas disponible maintenant (RAPPEL) [RÉACHEMINER VERS RAPPEL]

Personne d'autre n'a préparé ou soumis une déclaration de revenu en 2015 (Remercier et terminer) [DISQUALIFIÉ – Personne n'a soumis de déclaration de revenu en 2015]

Personne d'autre n'est intéressé à participer (Remercier et terminer) [REFUS]

Q2B. De quelle façon avez-vous soumis votre déclaration de revenus l'année dernière? Était-ce sur papier ou par voie électronique sur Internet (*au besoin, préciser* : au moyen d'IMPÔTNET)? (LIRE UNE SEULE FOIS)

Sur papier

Par voie électronique/par Internet (IMPÔTNET)

**[SI LA RÉPONSE À LA Q2B = « Sur papier », POSER LA Q3, PUIS PASSER À LA QP1]**

**[SI LA RÉPONSE À LA Q2B = « Par voie électronique/par Internet », POSER LA Q3, PUIS PASSER À LA QN1]**

Q3. Avez-vous déjà utilisé les services d'un comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations comme H&R Block?

Oui

Non

## **SECTION II – DÉCLARANTS PAR SUPPORT PAPIER**

QP1. Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez soumis votre déclaration de revenus sur papier plutôt que par voie électronique l'année dernière? (SONDER JUSQU'À TROIS FOIS; DEMANDER DES PRÉCISIONS SI LES RÉPONSES SONT VAGUES)

### **[QUESTION OUVERTE]**

QP2. Avez-vous déjà soumis votre déclaration de revenus par voie électronique?

Oui

Non

### **[SI LA RÉPONSE À LA QP2 = OUI, PASSER À LA QP3; SINON, PASSER À LA QP4]**

QP3. Et lorsque vous avez soumis votre déclaration de revenus par voie électronique, comment avez-vous trouvé le processus? Était-il...? (LIRE LA LISTE)

Très pratique

Assez pratique

Peu pratique

Très peu pratique

QP4. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles une personne préfère soumettre sa déclaration de revenus sur papier plutôt que par voie électronique ou en ligne. Veuillez indiquer si chacun des énoncés suivants est une raison principale, une raison secondaire ou n'est pas une raison qui explique pourquoi vous avez choisi de ne pas soumettre votre déclaration de revenus par voie électronique ou en ligne l'année dernière.

### **[CHOISIR DES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT]**

- n. Le logiciel nécessaire est trop coûteux.
- o. Vous n'êtes pas très à l'aise avec l'utilisation d'ordinateurs ou d'Internet.
- p. Vous ne disposez d'aucun accès ou disposez uniquement d'un accès précaire à Internet à la maison.
- q. Vous aimez soumettre vos déclarations de revenus sur papier.



- r. Vous ne savez pas où trouver les renseignements concernant la transmission électronique des déclarations.
- s. Vous n'y avez simplement jamais pensé.
- t. Vous êtes préoccupé par la sécurité des renseignements personnels que vous transmettez par Internet.
- u. Vous êtes habitué de soumettre votre déclaration de revenus sur papier et ne voyez pas la nécessité de changer.
- v. Vous avez entendu des amis ou des membres de votre famille dire que c'est compliqué.
- w. Vous craignez de perdre les renseignements que vous avez saisis et d'avoir à recommencer.
- x. Vous voulez contrôler ce qui est inclus dans votre déclaration de revenus, et vous n'êtes pas très à l'aise avec le logiciel.
- y. Vous craignez de faire une erreur ou de laisser passer un renseignement important.
- z. Vous craignez de ne pas tirer profit de toutes les prestations et déductions disponibles.

Raison principale

Raison secondaire

Pas une raison

QP5. Jusqu'à quel point seriez-vous ouvert à l'idée de soumettre votre déclaration de revenus par voie électronique? Seriez-vous...? (LIRE LA LISTE)

Très ouvert

Plutôt ouvert

Plutôt réticent

Très réticent

**[PASSER AU PRÉAMBULE DE LA SECTION V]**



**SECTION III – UTILISATEURS D'IMPÔTNET**

QN1. Lorsque vous avez produit votre déclaration de revenus par voie électronique l'année dernière, comment avez-vous trouvé le processus? Était-il...? (LIRE LA LISTE)

Très pratique

Assez pratique

Peu pratique

Très peu pratique

QN2. Depuis combien d'années environ produisez-vous vos déclarations de revenus par voie électronique?

**[1-30]**

QN3. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants se rapportant à la transmission électronique de votre déclaration de revenus. Serait-ce tout à fait ou plutôt?

**[CHOISIR DES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT]**

- j. Le prix du logiciel utilisé est raisonnable.
- k. Vous êtes très à l'aise avec l'utilisation d'ordinateurs ou d'Internet.
- l. Vous avez un accès fiable à Internet à partir de la maison.
- m. Il vous a été facile de trouver les renseignements dont vous aviez besoin pour produire votre déclaration par voie électronique.
- n. Vous étiez confortable à l'idée de partager vos renseignements personnels par Internet.
- o. Dans l'ensemble, le processus était relativement simple.
- p. Vous étiez confiant que les renseignements que vous aviez saisis ne seraient pas perdus.
- q. Vous étiez confiant de ne pas faire d'erreur ou de ne pas laisser passer un renseignement important.
- r. Vous étiez confiant de tirer profit de toutes les prestations et déductions disponibles.

Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt en désaccord

Tout à fait en désaccord

**[PASSER AU PRÉAMBULE DE LA SECTION V]**

**SECTION IV – UTILISATEURS DE LA TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE DES DÉCLARATIONS**

QE1. Vous avez mentionné avoir utilisé les services d'un ou une comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations comme H&R Block pour préparer et produire votre déclaration de l'année dernière. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services que vous avez reçus. Diriez-vous que vous étiez...? (LIRE LA LISTE)

Très satisfait

Plutôt satisfait

Plutôt insatisfait

Très insatisfait

QE2. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants se rapportant à l'utilisation des services d'un ou d'une comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations l'année dernière. Serait-ce tout à fait ou plutôt?

**[CHOISIR DES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT]**

- i. Vous étiez confiant que vos renseignements personnels seraient protégés.
- j. Le coût des services était raisonnable.
- k. Les services ont été fournis dans un délai raisonnable.
- l. Vous étiez confiant que la personne à laquelle votre dossier avait été attribué était tout à fait qualifiée.
- m. Tout au long du processus, l'on vous a communiqué tous les renseignements dont vous aviez besoin.
- n. Dans l'ensemble, le processus était relativement simple.
- o. Vous étiez confiant que la personne à laquelle votre dossier avait été attribué ne ferait pas d'erreur ou qu'elle ne laisserait pas passer un renseignement important.
- p. Vous étiez confiant de tirer profit de toutes les prestations et déductions disponibles.

Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt en désaccord

Tout à fait en désaccord



QE3. Avez-vous déjà préparé et produit votre déclaration vous-même au cours des années précédentes?

Oui

Non

**[SI LA RÉPONSE À LA QUESTION QE3 EST OUI, CONTINUER, SINON PASSER AU PRÉAMBULE DE LA SECTION V]**

QE4. Depuis combien d'années environ utilisez-vous les services d'une entreprise de préparation de déclarations ou d'un ou d'une comptable.

**[1-50]**

QE5. Veuillez indiquer si chacun des énoncés suivants est une raison principale, une raison secondaire ou n'est pas une raison qui explique pourquoi vous avez commencé à utiliser les services d'un ou d'une comptable ou d'une entreprise de préparation de déclarations pour vous aider à produire votre déclaration de revenus.

**[CHOISIR DES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT]**

- b. Vous trouviez que le processus de préparation et de production de votre déclaration de revenus par vous-même prenait trop de temps.
- c. Vous trouviez que le processus de préparation et de production de votre déclaration de revenus par vous-même était trop compliqué.
- d. Vous craigniez de faire une erreur ou de laisser passer un renseignement important.
- e. Vous craigniez de ne pas tirer profit de toutes les prestations et déductions disponibles.
- f. Votre situation financière était devenue plus complexe.
- g. Vous pouviez vous permettre cette dépense.
- h. Le service vous avait été recommandé par un ami ou un membre de la famille.

Raison principale

Raison secondaire

Pas une raison



**SECTION V – OPINIONS SUR LE NOUVEAU SERVICE**

**(PRÉAMBULE – LIRE EN ENTIER)**

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions au sujet d'un nouveau service que l'Agence du revenu du Canada pourrait offrir aux contribuables canadiens. Ce nouveau service offrirait une aide directe aux Canadiens et aux Canadiennes pour la production de leur déclaration de revenus en permettant aux contribuables de produire leur déclaration en ligne ou par téléphone grâce à un système automatisé en répondant simplement par oui ou par non à des questions sans avoir besoin d'effectuer le moindre calcul. Ce service serait offert gratuitement aux Canadiens et aux Canadiennes admissibles dont les sources de revenus sont simples et ne varient pas d'une année à l'autre.

QS1. Si vous étiez admissible, dans quelle mesure seriez-vous intéressé à abandonner votre méthode de déclaration actuelle pour utiliser ce nouveau service offert par l'Agence du revenu du Canada (répéter la déclaration ci-dessus au besoin)? Seriez-vous...? (LIRE LA LISTE)

Très intéressé

Plutôt intéressé

Pas très intéressée

Pas du tout intéressé

**[SI LA RÉPONSE À QS1 EST « TRÈS INTÉRESSÉ » OU « PLUTÔT INTÉRESSÉ », POSER QS2 PUIS PASSER À QS4]**

**[SI LA RÉPONSE À QS1 EST « PAS TRÈS INTÉRESSÉ » OU « PAS DU TOUT INTÉRESSÉ », PASSER À QS3]**

**[SI « NE SAIS PAS/REFUS DE RÉPONDRE » À QS1, PASSER À QS4]**

QS2. Pourquoi cette offre vous paraît-elle intéressante? (SONDER JUSQU'À TROIS FOIS; DEMANDER DES PRÉCISIONS SI LES RÉPONSES SONT VAGUES)

**[QUESTION OUVERTE]**

QS3. Pourquoi cette offre ne vous paraît-elle pas intéressante? (SONDER JUSQU'À TROIS FOIS; DEMANDER DES PRÉCISIONS SI LES RÉPONSES SONT VAGUES)

**[QUESTION OUVERTE]**



QS4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants se rapportant à ce nouveau service. Serait-ce tout à fait ou plutôt?

**[CHOISIR DES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT]**

- i. Le fait qu'il soit gratuit le rend attrayant.
- j. Ce nouveau service pourrait rendre plus difficile la production de ma déclaration de revenus.
- k. Le fait que le service soit offert par l'Agence du revenu du Canada me rassure à l'idée que mes renseignements personnels seront protégés et que leur confidentialité sera sauvegardée.
- l. Le fait que le service soit offert par l'Agence du revenu du Canada me rassure à l'idée que ma déclaration de revenus sera exacte.
- m. Le fait que le service soit offert par l'Agence du revenu du Canada me laisse à penser qu'il sera facile à utiliser.
- n. Je craindrais de laisser passer d'importantes déductions.
- o. Ce nouveau service conviendrait probablement à ma situation financière personnelle.
- p. Je veux contrôler ce qui est inclus dans ma déclaration de revenus, et ce service pourrait être trop restrictif.

Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt en désaccord

Tout à fait en désaccord

**[SI LA RÉPONSE À QS1 EST « AUCUNEMENT INTÉRESSÉ », PASSER À DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES]**

QS5. Si vous aviez à choisir, préféreriez-vous accéder à ce service en ligne ou par téléphone grâce à un système automatisé?

En ligne

Par téléphone grâce à un système automatisé

Ni l'un, ni l'autre (Ne pas lire)

QS6. Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon Dossier de l'Agence du revenu du Canada? Mon Dossier est un service en ligne qui vous permet entre autres de faire le suivi de votre remboursement, de visualiser ou de modifier votre déclaration, de vérifier les versements de vos prestations et de vos crédits, d'afficher votre plafond de cotisation à un REER, d'effectuer un dépôt direct et de recevoir le courrier en ligne.

Oui

Non



**[SI LA RÉPONSE À LA QS5 = EN LIGNE, POSER LA QUESTION QS7; SINON PASSER À LA QUESTION QS8.]**

QS7. Vous avez dit que vous préféreriez accéder à ce nouveau service en ligne. Est-ce que vous accéderiez à ce service à partir du service Mon Dossier ou à partir de l'application MonARC pour appareils mobiles? (RÉPÉTER LA LISTE – UNE SEULE RÉPONSE)

Mon Dossier

Application mobile MonARC

Les deux (Ne pas lire)

Aucun des deux (Ne pas lire)

**[SI LA RÉPONSE À LA QS6 = NON, NE SAIS PAS OU REFUSE DE RÉPONDRE, POSER LA QUESTION QS8; SINON PASSER À LA QUESTION QS9.]**

QS8. Ce nouveau service vous inciterait-il à vous inscrire au service en ligne Mon Dossier de l'ARC?

Oui

Non

(NE PAS LIRE CETTE OPTION) Peut-être

QS9. Si vous pouviez utiliser ce nouveau service, préféreriez-vous recevoir un avis d'admissibilité chaque année, ou seulement être informé si vous n'y êtes plus admissible?

Chaque année

Si vous n'êtes plus admissible au service

QS10. Selon vous, quelle est la meilleure façon d'informer les contribuables, comme vous, de ce nouveau service? Devrions-nous les informer par...? (LIRE LA LISTE – PERMETTRE JUSQU'À TROIS RÉPONSES.)

Correspondance en ligne sécurisée au moyen du service Mon Dossier

Lettre par la poste

Mention dans l'avis de cotisation

Médias sociaux (Facebook, Twitter, etc.)

Publicité télévisée



Publicité à la radio

Publicité dans les journaux

Autre, veuillez spécifier : **[QUESTION OUVERTE – UNE SEULE RÉPONSE]**

(Ne pas lire) Aucune de ses réponses

QS11. Combien de fois accédez-vous à Internet? (LIRE LA LISTE)

Plusieurs fois par jour

Une fois par jour

Quelques fois par semaine

Une fois par semaine

Moins d'une fois par semaine

Je n'utilise pas Internet

### Données démographiques

Finalement, j'aimerais vous poser quelques questions qui serviront uniquement à des fins de statistiques. Je tiens à vous rappeler que toutes vos réponses seront tenues strictement confidentielles.

D1 Pouvez-vous me fournir les trois premiers caractères de votre code postal?

D2. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous avez accompli?

(LIRE LA LISTE À MOINS QUE LE RÉPONDANT FOURNISSE SA RÉPONSE AVANT LA FIN DE LA LISTE; ACCEPTER UNE RÉPONSE)

École primaire ou moins

Études secondaires non complétées

Diplôme d'études secondaires ou équivalent

Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme de métier

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

Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat

Baccalauréat





Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat

D3. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?  
Êtes-vous...? (LIRE LA LISTE À MOINS QUE LE RÉPONDANT FOURNISSE SA RÉPONSE  
AVANT LA FIN DE LA LISTE; ACCEPTER UNE RÉPONSE)

Employé à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine

Employé à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine

Travailleur indépendant

Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi

Aux études à temps plein

À la retraite

Pas sur le marché du travail (au foyer à temps plein, sans emploi et non à la recherche d'un emploi)

(NE PAS LIRE CETTE OPTION) Autre – (NE PAS PRÉCISER)

(NE PAS LIRE CETTE OPTION) Refuse de répondre

D4. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu annuel total de votre ménage, c'est-à-dire le revenu total avant impôts de tous les membres de votre ménage combinés? (LIRE LA LISTE À MOINS QUE LE RÉPONDANT FOURNISSE SA RÉPONSE AVANT LA FIN DE LA LISTE)

Moins de 20 000 \$

Entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$

Entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 \$

Entre 60 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$

Entre 80 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$

Entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$

150 000 \$ et plus

D5. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison? (LIRE LA LISTE — ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT)

Anglais



Français

Autre **[PRÉCISER :]**

D6. Êtes-vous né au Canada?

Oui

Non

**[POSER LA QUESTION D7 SI LA RÉPONSE À LA D6 = NON; SINON, PASSER À LA QUESTION D8]**

D7. En quelle année êtes-vous arrivé au Canada? (INDIQUER L'ANNÉE; DEMANDER POUR UNE ANNÉE APPROXIMATIVE SI LE RÉPONDANT NE SE RAPPELLE PAS L'ANNÉE EXACTE.)

**[1900-2016]**

D8. Faites-vous partie de la population autochtone, c'est-à-dire Première Nation, Métis ou Inuk (AU BESOIN : Inuit)? Première Nation comprend les Indiens avec statut et les Indiens sans statut.

(REMARQUE : AUTOCHTONES MENTIONNÉS SÉPARÉMENT, CONFORMÉMENT À L'APPROCHE DE STATISTIQUE CANADA)

Oui

Non

**[SI LE CODE DE RTA FOURNI À LA QUESTION D1 CORRESPOND À LA RÉGION MÉTROPOLITAINE DE VANCOUVER, DE LONDON, DE QUÉBEC OU DE HALIFAX, PARLER DES GROUPES DE DISCUSSION.]**

GROUPES DE DISCUSSION Au cours des prochaines semaines, nous mènerons des groupes de discussion avec des résidents de votre région pour approfondir les résultats de ce sondage. Encore une fois, votre participation demeurera strictement confidentielle et est tout à fait volontaire. Les participants à ces groupes recevront une rémunération de 75 \$ pour leur présence. Aimerez-vous faire partie de l'un de ces groupes de discussion?

Oui

Non

**[SI LA RÉPONSE EST OUI, DEMANDER AU RÉPONDÉUR DE FOURNIR SES COORDONNÉES; SINON, PASSER À LA CLÔTURE DU SONDRAGE.]**



S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada

COORDONNÉES Puis-je confirmer votre nom et votre numéro de téléphone pour que nous puissions vous rappeler afin de vous fournir les détails du groupe de discussion? (*Au besoin, préciser ceci aux participants* : Cette information ne sera pas fournie au gouvernement du Canada et demeurera confidentielle.

Nom :

Numéro de téléphone :

CLÔTURE DU SONDAGE Voilà ce qui met fin à notre sondage. Merci beaucoup pour votre participation. Nous vous en sommes fort reconnaissants. Au nom d'Ipsos, du gouvernement du Canada et de moi-même, passez une belle journée (belle soirée)!



### 3.1.4 Questionnaire de recrutement (qualitatif)

#### 3.1.4.1 English Version

**Recruitment Questionnaire  
Meeting the Government of Canada's Service Standards**

**GROUP SPECIFICATIONS IN EACH CITY**

Group 1	Group 2
<b>Tax filing method: Paper (good mix between paper and 2D barcode)</b>	<b>Tax filing method: Good mix of filing online themselves (Netfile), or using the services of an accountant or tax-preparation company, or the Community Volunteer Income Tax Program (e-File)</b>
Good mixes of gender, education, age (aiming for 50/50 split by filing method and between less than 65 and 65 and above)	Good mixes of gender, education, age (aiming for 50/50 split by filing method and between less than 65 and 65 and above)
No employment income	No employment income
10 recruits per group - \$75 incentive	10 recruits per group - \$75 incentive

## Introduction

---

Good morning/afternoon/evening, my name is \_\_\_\_\_ and I am calling from Ipsos, a national marketing research organization. First off, let me assure you that we are not trying to sell you anything. We are a professional public opinion research firm that gathers opinions from people. From time to time, we solicit opinions by talking with people in a group discussion setting with up to 10 participants.

We are preparing to conduct a series of these discussions on behalf of the Government of Canada, more specifically the Canada Revue Agency, about a new service to Canadians, and would like to know if you would be willing to participate. The discussion will last no more than two hours and will take place during the evening. People who take part in the discussion will receive a \$75 incentive in appreciation for their time. Participation in this research is completely voluntary and individual's decision to take part will not affect any dealings they may have with the Government of Canada and the Canada Revenue Agency.

As part of this discussion, you will be asked to provide feedback on materials and policies in a group setting. Do you feel comfortable doing this?

Yes

No (THANK AND TERMINATE)

IF PARTICIPANT WANTS TO VERIFY STUDY'S LEGITIMACY, PROVIDE CRA CONTACT INFORMATION: XXXXX, PUBLIC OPINION RESEARCH DIVISION, CRA, 613-XXX-XXXX.

Please be assured, should you agree to participate your identity will remain confidential.

1. Do you currently reside in **[INSERT CITY FROM BELOW]**?
2. Would you be interested in participating in this discussion which will be held at a location in \_\_\_\_\_ on \_\_\_\_\_?

Yes **CONTINUE**

No **THANK AND TERMINATE**

Location	Time	Date
Halifax <b>Corporate Research Associates</b> 7071 Bayers Road , #5001	Group 1 – 5:30pm Paper Filers	Tuesday, November 29, 2016
	Group 2 – 7:30pm Electronic Filers	
Vancouver <b>Ipsos</b> 1285 West Pender Street Suite 200	Group 1 – 5:30pm Paper Filers	Thursday, December 1, 2016
	Group 2 – 7:30pm Electronic Filers	
London, Ontario <b>Insights Research</b> 546 Adelaide Street North	Group 1 – 5:30pm Paper Filers	Monday, December 5, 2016
	Group 2 – 7:30pm Electronic Filers	
Quebec City (French) <b>SOM Quebec</b> 3340, rue de La Pérade 3rd Floor	Group 1 – 5:30pm Paper Filers	Wednesday, December 7, 2016
	Group 2 – 7:30pm Electronic Filers	

## MRIA Standards Screener

Now, I would like to ask you a few questions to see if you qualify to attend. This will take about 5 minutes.

**(INTERVIEWER RECORD GENDER, DO NOT ASK) (AIM FOR 50/50 MIX)**

Male

Female

1. Do you or does anyone in your household work in any of the following industries? **(READ LIST) IF "YES" TO ANY - THANK AND TERMINATE**

Market Research or Marketing  
Public Relations or Media (TV, Print)  
Advertising and communications  
An accounting firm or tax preparation company or office  
An employee of a political party  
An employee of a government department or agency

2. Have you ever attended a consumer group discussion, completed an interview or a survey which was arranged in advance and for which you received a sum of money?

**[NO MORE THAN THREE RECRUITS WITHIN EACH GROUP MAY SAY YES]**

**IF Q2= YES, ASK Q3-5, ELSE SKIP TO Q6**

3. How many focus groups have you attended in the past five years?

**TERMINATE IF MORE THAN 4**

4. What were the main topics of these discussions? Answer: \_\_\_\_\_

**IF RELATED TO TAXATION, THANK AND TERMINATE**

5. Have you attended a discussion group or a market research focus group in the past six months? **IF "YES" - THANK AND TERMINATE**

## Study Specific Screener

---

6. Which of the following categories best describes your current employment status? Are you...? **[ALL PARTICIPANTS MUST BE EITHER RETIRED OR WITHOUT EMPLOYMENT INCOME. OTHERWISE, THANK AND TERMINATE]**

Working full-time **[THANK AND TERMINATE]**

Working part-time **[THANK AND TERMINATE]**

Self-employed **[THANK AND TERMINATE]**

Retired

Unemployed

Student without employment income

Homemaker



7. Which of the following categories best describes your 2016 total individual income?

**[TERMINATE IF INCOME IS MORE THAN \$20,000]**

**Under \$20,000**

\$20,000 to just under \$40,000

\$40,000 to just under \$60,000

\$60,000 to just under \$80,000

\$80,000 to just under \$100,000

\$100,000 and above

8. Which of the following best represents how your 2015 income tax return was prepared?

(READ LIST)

- You prepared it on your own.
- You prepared it with the assistance of a family member or a friend.
- It was prepared by a volunteer through the Community Volunteer Income Tax Program.
- It was prepared by an accountant or a tax preparation company such as H&R Block.
- (DO NOT READ) I did not submit an income tax return last year/Prefer not to answer **[THANK & ASK TO SPEAK TO ANOTHER MEMBER OF THE HOUSEHOLD WHO DID PREPARE AND FILE HIS OR HER INCOME TAXES; IF NO ONE ELSE IS AVAILABLE, THANK AND TERMINATE]**

**[IF Q8 = "You prepared it on your own" or "You prepared it with the assistance of a family member or a friend" ASK Q9]**

**[If Q8 = "It was prepared by a volunteer through the Community Volunteer Income Tax Program" or "It was prepared by an accountant or a tax preparation company", QUALIFY FOR GROUP 2 – TRY TO GET 5. CONTINUE TO Q11]**

9. How was your income tax return submitted last year? Was it submitted on paper, or was it submitted electronically over the Internet (*if necessary, specify: using Netfile*)? (SINGLE MENTION)

- On paper **[ASK Q10]**
- Electronically/over the Internet (Netfile) **[QUALIFIES FOR GROUP 2 – TRY TO GET 5. SKIP TO Q11]**

10. You mentioned that you submitted your tax return on paper last year. Did you fill it out by hand using the paper forms from the Canada Revenue Agency, or did you use a computer to fill it out, and print a paper copy to submit? **[TRY TO GET A 50/50 SPLIT]**

- By hand, using paper forms
- Used a computer, and printed a paper copy

11. I am going to read you a series of age categories, please stop me when I get to the one that applies to you.

**[ENSURE A GOOD MIX OF AGES IN EACH GROUP, WITH HALF OF PARTICIPANTS AGED BETWEEN 65 AND 75 YEARS OLD]**

Less than 18 years old **[THANK AND TERMINATE]**

18-24 years old

25-34 years old

35-44 years old

45-54 years old

55-64 years old

65-75 years old **[5 PER GROUP]**

More than 75 years old **[THANK AND TERMINATE]**

12. What is the highest level of education you have attained? (Do not read list).

**[DO NOT READ LIST – TRY TO GET A GOOD MIX]**

Some high school or less

Completed high school

Post-secondary technical training

Some college/university

Completed college/university

Post-graduate studies

## Confirmation

---

13. Participants in discussion groups are asked to voice their opinions and thoughts. How comfortable are you in voicing your opinions in front of others? Are you... (READ LIST)

Very comfortable	1	MINIMUM 4 PER GROUP
Fairly comfortable	2	CONTINUE
Comfortable	3	CONTINUE
Not very comfortable	4	THANK AND TERMINATE
Very uncomfortable	5	THANK AND TERMINATE
DK/NR	9	THANK AND TERMINATE

14. Sometimes participants are asked to read text, review images or write down things during the discussion. Is there any reason why you could not participate?

Yes	1	THANK AND TERMINATE
No	2	CONTINUE
DK/NR	9	THANK AND TERMINATE



**TERMINATE IF RESPONDENT OFFERS ANY REASON FOR NOT BEING ABLE TO COMMUNICATE EFFECTIVELY OR TAKE PART IN THE DISCUSSION IN ANY WAY, SUCH AS SIGHT OR HEARING PROBLEM, A WRITTEN OR VERBAL LANGUAGE PROBLEM.**

**ALSO TERMINATE IF YOU HAVE ANY CONCERNS ABOUT PARTICIPANTS ABILITY TO BE UNDERSTOOD IN THE LANGUAGE TO BE USED DURING SESSION.**

During the discussion, you will be audio- and videotaped. This taping is being done to assist us with our report writing. Also, in this room there is a one-way mirror. Sitting behind the mirror may be Government of Canada staff, including members of the staff from the department that sponsored this research, and by staff members from Ipsos. This is standard focus group procedure to get a first-hand look at the research process and to hear first-hand your impressions and views on the research topic. Do you agree to be observed for research purposes only?

- |     |   |                          |
|-----|---|--------------------------|
| Yes | 1 | THANK & GO TO INVITATION |
| No  | 2 | THANK & TERMINATE        |

**\*\*\*\*(IN EACH LOCATION, PLEASE ENSURE 10 PARTICIPANTS ARE RECRUITED FOR 8-10 TO SHOW)\*\*\*\***

**[Read to Stand-by Respondents]**

Thank you for answering my questions. Unfortunately, at this time, the group you qualify for is full. We would like to place you on our stand-by list. This means that if there is an opening in the group, we would then call you back and see if you are available to attend the discussion. May I please have a daytime contact number, an evening contact number and an email address, if you have one, so that we can contact you as soon as possible if an opening becomes available? **[RECORD CONTACT INFO]**

**[Read to Screened in Respondents]**

Wonderful, you qualify to participate in one of these group discussions which will take place on, (DATE) @ (TIME) for no more than 2 hours. The Government of Canada is sponsoring this research. All those who participate will receive a \$75 honorarium as a thank you for their time.

Do you have a pen handy so that I can give you the address where the group will be held? It will be held at:

Location	Time	Date
Halifax <b>Corporate Research Associates</b> 7071 Bayers Road , #5001	Group 1 – 5:30pm Paper Filers	Tuesday, November 29, 2016
	Group 2 – 7:30pm Electronic Filers	
Vancouver <b>Ipsos</b>	Group 1 – 5:30pm Paper Filers	Thursday, December 1, 2016



1285 West Pender Street Suite 200	Group 2 – 7:30pm Electronic Filers	
London, Ontario <b>Insights Research</b> 546 Adelaide Street North	Group 1 – 5:30pm Paper Filers	Monday, December 5, 2016
	Group 2 – 7:30pm Electronic Filers	
Quebec City (French) <b>SOM Quebec</b> 3340, rue de La Pérade 3rd Floor	Group 1 – 5:30pm Paper Filers	Wednesday, December 7, 2016
	Group 2 – 7:30pm Electronic Filers	

We ask that you arrive at least 20 minutes early to be sure you locate the facility and have time to check-in with the hosts. Prior to being admitted into the focus group room you will be required to sign a non-disclosure agreement, failure to do so will result in you being denied participation in the focus group session for which you have been selected. Payment of the incentive is contingent on participation in the focus group sessions.

In addition, we will be checking your identification prior to the group, so please be sure to bring two pieces of government issued photo identification with you (i.e. driver's license, health card or other). Also, if you require glasses for reading, please bring them with you.

As we are only inviting a small number of people, your participation is very important to us. We have invited you to participate based on the questions we went through a moment ago, so we ask that you do not send a representative on your behalf should you be unable to participate. **IF FOR SOME REASON YOU ARE UNABLE TO ATTEND, PLEASE CALL SO THAT WE MAY GET SOMEONE TO REPLACE YOU.** You can reach us at 1-xxx-xxx-xxxx at our office. Someone will call you the day before to remind you about the discussion.

What would be a good time to reach you?

And at what telephone numbers?

May I please get your name? ON FRONT PAGE

**Thank you very much for your help!**



3.1.4.2 *Version française*

**Questionnaire de recrutement**

**S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada**

Groupe 1	Groupe 2
<b>Méthode de déclaration de revenus : Papier (bonne combinaison entre le papier et le code à barres 2D)</b>	<b>Méthode de déclaration de revenus : Bonne combinaison de déclaration en ligne par eux-mêmes (IMPÔTNET) et d'utilisation des services d'un comptable, d'une entreprise de préparation de déclarations ou du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (TED)</b>
Bonne combinaison de sexe, d'études, d'âge (cible de 50/50 par méthode de déclaration et entre moins de 65 et 65 et plus)	Bonne combinaison de sexe, d'études, d'âge (cible de 50/50 par méthode de déclaration et entre moins de 65 et 65 et plus)
Pas de revenu d'emploi	Pas de revenu d'emploi
10 personnes recrutées par groupe – Prime de 75 \$	10 personnes recrutées par groupe – Prime de 75 \$

## Introduction

Bonjour/bonsoir, mon nom est \_\_\_\_\_ je vous appelle d'Ipsos, une organisation nationale de recherche en marketing. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous sommes une société professionnelle de recherche sur l'opinion publique qui recueille l'opinion des personnes. De temps à autre, nous sollicitons les opinions en parlant avec les gens dans un environnement de discussion de groupe avec dix participants au maximum.

Nous nous apprêtons à mener une série de discussions au nom du gouvernement du Canada, plus particulièrement l'Agence du revenu du Canada, à propos d'un nouveau service pour les Canadiens, et nous aimerions savoir si vous désiriez participer. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les gens qui participeront à la discussion recevront une prime de 75 \$ en guise de remerciement pour leur présence. La participation à cette recherche est totalement volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada et l'Agence du revenu du Canada.

Dans le cadre de cette discussion, on vous demandera de formuler des commentaires sur des documents et des politiques dans un environnement de groupe. Vous sentez-vous à l'aise dans ce rôle?

Oui

Non (REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL)

SI LE PARTICIPANT DEMANDE À VÉRIFIER LA LÉGITIMITÉ DE L'ÉTUDE, DONNER L'INFORMATION DE SUIVI SUIVANTE : EMMANUELLE SAVARIA, CONSEILLÈRE PRINCIPALE EN AFFAIRES PUBLIQUES, DIVISION DE LA RECHERCHE SUR L'OPINION PUBLIQUE, L'ARC, 613-941-3084.

Soyez assuré(e) que si vous acceptez de participer, votre identité restera confidentielle.

Résidez-vous actuellement à **[INSÉRER LA VILLE À PARTIR DE LA LISTE CI-DESSOUS]**?

Souhaiteriez-vous participer à ces discussions qui auront lieu dans un emplacement désigné à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_?

Oui **CONTINUER**

Non **REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL**

Emplacement	Heure	Date
Halifax <b>Corporate Research Associates</b> 7071, chemin Bayers, bureau 5001	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Mardi 29 novembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	
Vancouver <b>Ipsos</b> 1285, rue Pender Ouest Bureau 200	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Jeudi 1 <sup>er</sup> décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	
London, Ontario <b>Insights Research</b> 546, rue Adelaide Nord	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Lundi 5 décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	
Québec (français) <b>SOM Québec</b> 3340, rue de La Pérade 3 <sup>e</sup> étage	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Mercredi 7 décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	

## Questions en relation avec les normes de l'ARIM

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions pour voir si vous pouvez participer. Cela durera environ 5 minutes.

**(CONSIGNATION DU SEXE PAR L'INTERVIEWEUR, NE PAS POSER LA QUESTION) (CIBLE DE 50/50)**

Homme

Femme

1. Est-ce que vous ou un membre de votre foyer travaillez dans l'un des secteurs suivants?  
**(LIRE LA LISTE) SI « OUI » À L'UN DES SECTEURS – REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE**

**FIN À L'APPEL**

Étude de marché ou marketing

Relations publiques ou médias (télévision, presse imprimée)

Publicité et communications

Firme comptable ou entreprise ou bureau de préparation de déclarations de revenus

Employé d'un parti politique

Employé d'un ministère ou organisme gouvernemental

2. Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe de consommateurs, répondu à une entrevue ou à une enquête qui était organisée à l'avance et pour laquelle vous avez été rémunéré(e)?

**[PAS PLUS DE TROIS PERSONNES RECRUTÉES DANS CHAQUE GROUPE PEUVENT DIRE OUI]**

**[SI LA RÉPONSE À LA Q2 = OUI, POSER LES Q3 À Q5; SINON, PASSER À LA Q6]**

3. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

**TERMINER L'APPEL SI PLUS QUE 4**

4. Quels étaient les principaux sujets de ces discussions? Réponse : \_\_\_\_\_

**SI LES SUJETS ÉTAIENT LIÉS À L'IMPOSITION, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL**

5. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un groupe de discussion pour une étude de marché au cours des six derniers mois? **SI OUI – REMERCIER LE RÉPONDANT ET**

**METTRE FIN À L'APPEL**

## Questions propres à l'étude

---

6. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?

Êtes-vous...? **[TOUS LES PARTICIPANTS DOIVENT ÊTRE À LA RETRAITE OU SANS REVENU D'EMPLOI. SINON, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL]**

Travailleur à temps plein **[REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL]**

Travailleur à temps partiel **[REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL]**

Travailleur indépendant **[REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL]**

À la retraite

Sans emploi

Étudiant sans revenu d'emploi

Au foyer

7. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre revenu individuel total de 2016?

**[TERMINER L'APPEL SI LE REVENU EST SUPÉRIEUR À 20 000 \$]**

**Moins de 20 000 \$**

Entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$

Entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 \$



Entre 60 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$

Entre 80 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$

100 000 \$ et plus

8. Parmi les réponses suivantes, laquelle correspond le mieux à la façon dont votre déclaration de revenus a été préparée en 2015? (LIRE LA LISTE)

- Vous l'avez préparée vous-même.
- Vous l'avez préparée avec l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami.
- Elle a été préparée par un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.
  
- Elle a été préparée par un comptable ou par une entreprise de préparation de déclarations comme H&R Block.
- (NE PAS LIRE) Je n'ai pas soumis de déclaration de revenus l'année dernière/Préfère ne pas répondre **[REMERCIER LE RÉPONDANT DE SA RÉPONSE ET DEMANDER À PARLER À UN AUTRE MEMBRE DU MÉNAGE QUI A PRÉPARÉ ET PRODUIT SA DÉCLARATION DE REVENUS, ET SI PERSONNE D'AUTRE N'EST DISPONIBLE, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL]**

**[SI LA RÉPONSE À LA Q8 = « Vous l'avez préparée vous-même. » ou « Vous l'avez préparée avec l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami. », POSER LA Q9]**

**[SI LA RÉPONSE À LA Q8 = « Elle a été préparée par un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. » ou « Elle a été préparée par un comptable ou par une entreprise de préparation de déclarations. », ADMISSIBLE AU GROUPE 2 – ESSAYER D'EN OBTENIR 5. PASSER À LA QUESTION Q11]**

9. De quelle façon avez-vous soumis votre déclaration de revenus l'année dernière? Était-ce sur papier ou par voie électronique, par Internet (*au besoin, préciser : au moyen d'IMPÔTNET*)? (ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE)

- Sur papier **[POSER LA Q10]**
- Par voie électronique/par Internet (IMPÔTNET) **[ADMISSIBLE AU GROUPE 2 – ESSAYER D'EN OBTENIR 5. PASSER À LA Q11]**

10. Vous avez mentionné que vous avez soumis votre déclaration de revenus sur papier l'année dernière. L'avez-vous remplie à la main à l'aide des formulaires papier de l'Agence du revenu du Canada, ou avez-vous utilisé un ordinateur et imprimé une copie papier à soumettre?

**[ESSAYER D'OBTENIR 50/50]**

- À la main à l'aide des formulaires papier
- A utilisé un ordinateur et imprimé une copie papier

11. Je vais vous lire une série de catégories d'âge, veuillez m'arrêter quand je suis à celle qui vous correspond.

**[ASSURER UNE BONNE COMBINAISON D'ÂGES DANS CHAQUE GROUPE, AVEC LA MOITIÉ DES PARTICIPANTS ÂGÉS DE 65 À 75 ANS]**

Moins de 18 ans **[REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL]**

18-24 ans

25-34 ans

35-44 ans

45-54 ans

55-64 ans

65-75 ans **[5 PAR GROUPE]**

Plus de 75 ans **[REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL]**

12. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous avez atteint? (Ne pas lire la liste).

**[NE PAS LIRE LA LISTE – ESSAYER D'OBTENIR UNE BONNE COMBINAISON]**

Secondaire en partie ou moins

A terminé ses études secondaires

Formation technique postsecondaire

Début du collège/de l'université

A terminé le collège/l'université

Études supérieures

## Confirmation

---

13. On demande aux participants aux groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et leurs pensées. Vous sentez-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant les autres? Diriez-vous que vous êtes ... (LIRE LA LISTE)

Très à l'aise	1	4 PAR GROUPE AU MINIMUM
Assez à l'aise	2	CONTINUER
À l'aise	3	CONTINUER
Pas très à l'aise	4	REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL
Très mal à l'aise	5	REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL
NE SAIT PAS/PAS DE RÉPONSE	9	REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL

14. Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d'examiner des images ou d'écrire des choses pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?

Oui	1	REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL
Non	2	CONTINUER
NE SAIT PAS/PAS DE RÉPONSE	9	REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL

**METTRE FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON D'INCAPACITÉ À COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU À PARTICIPER À LA DISCUSSION D'UNE QUELCONQUE FAÇON, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏE, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL.**

**METTRE AUSSI FIN À L'APPEL SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA CAPACITÉ DES PARTICIPANTS À SE FAIRE COMPRENDRE DANS LA LANGUE UTILISÉE PENDANT LA SÉANCE.**

Pendant la discussion, vous serez enregistré(e) sur bande sonore et vidéo. Cet enregistrement nous aide dans la rédaction de notre rapport. De même, la salle dispose d'un miroir sans tain. Il se peut que du personnel du gouvernement du Canada soit présent de l'autre côté du miroir, notamment des membres du personnel du ministère qui parraine cette étude, et des membres du personnel d'Ipsos. Il s'agit d'une procédure de groupe de discussion standard visant à avoir un aperçu direct du processus d'étude et d'entendre directement vos impressions et avis sur le sujet d'étude.

Convendez-vous d'être observé(e) aux fins d'étude seulement?

Oui	1	REMERCIER LE RÉPONDANT ET PASSER À L'INVITATION
Non	2	REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL

**\*\*\*\*(DANS CHAQUE LIEU, VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE DIX PARTICIPANTS SONT RECRUTÉS POUR EN OBTENIR HUIT À DIX)\*\*\*\***

**[À lire aux répondants en attente]**

Merci d'avoir répondu à mes questions. Malheureusement, pour le moment, le groupe auquel vous êtes admissible est complet. Nous aimerions vous inscrire sur notre liste d'attente. Cela signifie que s'il y a une ouverture dans le groupe, nous vous rappellerons pour voir si vous êtes disponible afin de participer à la discussion. Puis-je avoir un numéro de téléphone où vous joindre pendant la journée et en soirée, ainsi qu'une adresse électronique, si vous en avez une, afin que nous puissions communiquer avec vous dès que possible si une place devient disponible? **[CONSIGNER LES COORDONNÉES]**

**[À lire aux répondants sélectionnés]**

C'est formidable, vous pouvez participer à l'une des discussions de groupe qui aura lieu le (DATE) à (HEURE) pendant deux heures au maximum. Le gouvernement du Canada parraine cette étude. Tous ceux qui participent recevront une rétribution de **75 \$** en remerciement de leur temps.

Avez-vous un stylo à portée de main afin que je puisse vous donner l'adresse du lieu où le groupe tiendra sa séance? La séance aura lieu à :

Emplacement	Heure	Date
Halifax <b>Corporate Research Associates</b> 7071, chemin Bayers, bureau 5001	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Mardi 29 novembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30	



	Déclarants par voie électronique	
Vancouver <b>Ipsos</b> 1285, rue Pender Ouest Bureau 200	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Jeudi 1 <sup>er</sup> décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	
London, Ontario <b>Insights Research</b> 546, rue Adelaide Nord	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Lundi 5 décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	
Québec (français) <b>SOM Québec</b> 3340, rue de La Pérade 3 <sup>e</sup> étage	Groupe 1 – 17 h 30 Déclarants par support papier	Mercredi 7 décembre 2016
	Groupe 2 – 19 h 30 Déclarants par voie électronique	

Nous vous demandons d'arriver au moins 20 minutes à l'avance pour vous assurer de trouver le lieu et avoir le temps de vous inscrire auprès des hôtes. Avant votre admission dans la salle de groupe de discussion, vous devrez signer une entente de non-divulgateion; si vous ne le faites pas, votre participation à la séance de groupe de discussion pour laquelle vous avez été sélectionné(e) sera refusée. Le paiement de la prime dépend de la participation aux séances de groupe de discussion.

De plus, nous vérifierons votre identité avant la séance, alors veuillez vous assurer d'apporter deux pièces d'identité avec photo produites par le gouvernement (p. ex. permis de conduire, carte d'assurance maladie ou autre). Si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Comme nous invitons un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Nous vous avons invité(e) à participer en fonction des questions que nous avons abordées il y a un instant, nous vous demandons donc de ne pas envoyer un représentant en votre nom si vous n'êtes pas en mesure de participer. **SI, POUR UNE QUELCONQUE RAISON, VOUS N'ÊTES PAS EN MESURE DE PARTICIPER, VEUILLEZ NOUS APPELER AFIN QUE NOUS PUISSIONS VOUS REMPLACER.** Vous pouvez communiquer avec nous au 1-xxx-xxx-xxxx à notre bureau. Quelqu'un vous appellera la veille pour vous rappeler l'événement de discussion.

À quel moment est-il préférable de vous appeler?

À quel numéro de téléphone?

Puis-je avoir votre nom? SUR LA PAGE COUVERTURE

**Merci beaucoup pour votre aide!**



### 3.1.5 Guide de discussion (qualitatif)

#### 3.1.5.1 English Version

## Meeting the Government of Canada Service Mandate Final Discussion Guide

### Introduction (10 minutes):

- Introduce moderator and welcome participants to the focus group.
  - As we indicated during the recruiting process, we are conducting focus group discussions on behalf of the Government of Canada. For this evening's discussion, we are particularly interested in your views regarding your personal experience with income tax filing and a possible new service offering from the Government of Canada.
- The discussion will last approximately 2 hours. Feel free to excuse yourself during the session if necessary.
- Explanation re:
  - Audio/video-taping – The session is being video/audio-taped for analysis purposes, in case we need to double-check the proceedings against our notes. These video-tapes remain in our possession and will not be released to anyone without written consent from all participants.
  - One-way mirror/webstream – There are observers representing the government who will be watching the discussion from behind the glass. We always invite clients to attend focus groups and hear what respondents have to say, in their own words, rather than wait for a report.
  - Confidentiality – Please note that anything you say during these groups will be held in the strictest confidence. We do not attribute comments to specific people. Our report summarizes the findings from the groups but does not mention anyone by name. The report can be accessed through the Library and Archives Canada or via the web site [www.porr-rrp.gc.ca](http://www.porr-rrp.gc.ca).
- Describe how a discussion group functions:
  - Discussion groups are designed to stimulate an open and honest discussion. My role as a moderator is to guide the discussion and encourage everyone to participate. Another function of the moderator is to ensure that the discussion stays on topic.
  - Your role is to answer questions and voice your opinions. We are looking for minority as well as majority opinion in a focus group, so don't hold back if you have a comment even if you feel your opinion may be different from others in the group. There may or may not be others who share your point of view. Everyone's opinion is important and should be respected.
  - I would also like to stress that there are no right or wrong answers. We are simply looking for your opinions and attitudes. It was not a prerequisite coming

into the groups that you be an authority on taxation issues. This is not a test of your knowledge.

- Please note that the moderator is not an employee of the Government of Canada and may not be able to answer some of your questions.
- (Moderator introduces herself/himself). Participants also introduce themselves, using their first names only.
- Please tell us a little bit about yourself – family situation or hobbies – anything you would like to share with the rest of the group.

### **Section 1 – Warm-Up Discussion (10 minutes)**

---

- Now, using the pen and paper in front of you, I'd like you to write down one or two things that immediately come to your mind when you think of income tax preparation and filing. No need to think, I just want your immediate thoughts, no matter what they are. MODERATOR TO NOTE ON FLIPCHART AND PROBE:
  - What did you think of? What made you think of that?
  - Is there anything on this list that you find surprising, or that strike you as remarkable in any way?

### **[SECTION 2 IS FOR PAPER FILERS ONLY]**

### **Section 2 – Paper Filers Groups Only (25 minutes)**

---

You are here tonight in part because you have all prepared and/or filed your taxes on paper last year. My next few questions relate to this experience.

- First, I'd like to know how many of you have prepared and filed their taxes entirely on paper and how many have prepared them on a computer, but printed them and sent them off by regular mail. ASK BY SHOW OF HANDS.
- Personally, do you find the income tax preparation and filing process to be simple or complicated? What makes you say that?
- Is it something that you enjoy doing? Why or why not?
  - Why do you file your income tax on paper? IF NEEDED, PROBE FOR:
    - Old habit / comfort zone
    - Simple
    - Control over the process
    - No need for technology
  - Are there any negative aspects for you? IF NEEDED, PROBE FOR:
    - Too complicated

- Forms and instructions hard to follow
  - Takes too much time
  - Fear of making a mistake
- Have you encountered issues when preparing or filing your taxes in recent years? If so, what kind of problems did you face?
  - Have you ever considered or ever tried using another method than paper filing in the past? Why or why not?
    - If yes, what have you considered or tried?
      - *If tried*: How did it go? Why did you revert to paper filing?
      - *If not tried*: why did you change your mind?
  - And would you consider changing in the next two to three years?
    - If yes, what options would you look into? Filing electronically by yourself, or using the services of a tax preparation company or an accountant?
      - Why this option over the other?
      - IF E-FILE PREFERRED: Would the cost of using an accountant or tax preparation firm be a problem?
    - If no, what are the main reasons why you would not consider changing?
      - Probe for: habit, comfort, control over the process, fear of using electronic data transfer, not at ease with computers, little or no Internet access, cost of using outside assistance or software.
      - Is there anything that could convince you to change to another form of filing?

### [SECTION 3 IS FOR ELECTRONIC FILERS ONLY]

#### Section 3 – Electronic Filers Groups Only (25 minutes)

---

You are here tonight in part because you have all prepared and/or filed your taxes electronically, have used the services of an accountant or tax preparation company in previous years or have used the assistance of a volunteer from the Canada Revenue Agency.

- By show of hands, who has:
  - Prepared and filed their taxes themselves over the Internet?
  - Used the services of an accountant or tax preparation company?
  - Used the services of a volunteer from the Canada Revenue Agency?

Ask each subgroup:

- Personally, do you find the income tax preparation or filing process to be simple or complicated? What makes you say that?
- Have you encountered issues when preparing or filing your taxes in recent years? If so, what kind of problems did you face?

- How many years ago did you start preparing and/or filing your taxes this way?
- NET-FILERS: Is it something that you enjoy doing? Why or why not?
  - What are the positive aspects, if any? IF NEEDED, PROBE FOR:
    - Old habit / comfort zone
    - Simple / fast
    - Control over the process
  - What are the negative aspects for you? IF NEEDED, PROBE FOR:
    - Too complicated
    - Too costly
    - Forms and instructions hard to follow
    - Takes too much time
    - Sharing personal information over the Internet
    - Fear of making a mistake
- E-FILERS: Overall, how satisfied are you with the services you received from your accountant or tax preparation company?
  - What are the positive aspects, if any? IF NEEDED, PROBE FOR:
    - Simple / fast
    - Control over the process
  - What are the negative aspects for you? IF NEEDED, PROBE FOR:
    - Sharing personal information with third party
    - Too costly
    - No or little control
    - Fear that accountant/firm will make a mistake

ASK ALL:

- How confident are you that you always take advantage of all the benefits and deductions that are available to you? What makes you say that? Are there particular areas of concern for you?
- How confident are you that your privacy and your personal information was protected during the process? What makes you say that?
  - *For e-filers:* are there things that worry you about sharing your information with a third party?
  - *For net-filers:* are there things that worry you about sharing your information over the Internet?
- And would you consider changing your tax preparation and filing method in the next two to three years?
  - If yes, what options would you look into? Filing electronically by yourself, or using the services of a tax preparation company or an accountant?
    - Why this option?
    - FOR NET-FILERS: Would the cost of using an accountant or tax preparation firm be a problem?
  - If no, what are the main reasons why you would not consider changing?



- Probe for: habit, comfort, control over the process, fear of using electronic data transfer, not at ease with computers, little or no Internet access, cost of using outside assistance, etc.
- Is there anything that could convince you to switch to another filing method?

#### Section 4 – Invitation Letter (20 minutes)

---

Now, I'd like to spend some time reviewing an invitation letter that potentially eligible Canadians may receive regarding a new service that could be offered by the Government of Canada to taxpayers called *File My Return*. We will discuss this new service in detail during the next hour or so, but before we look at it, I want you to take a few minutes to read the following introduction letter.

MODERATOR TO DISTRIBUTE A PAPER COPY OF THE DOCUMENT AND ASK RESPONDENTS TO DO THE FOLLOWING:

- Using the pen in front of you, I would like you to do a few things when reading this document. First, please take the time to circle every element that you find particularly good, clear or interesting. Second, please cross out elements that you find to be not good, unclear or not interesting. Third, please take a few seconds and give this overall document a score from 1 to 10, where a score of 1 means that you do not find this idea interesting at all for you and 10 means that you find it extremely interesting. You can write the score at the top of the page.

MODERATOR TO GIVE PARTICIPANTS FIVE MINUTES TO DO THE EXERCISE.

- BY SHOW OF HANDS: Get a sense of the score provided.
  - What makes you choose that score?
- What are the things that you circled, or that you found particularly good or interesting?
  - What makes you say that?
  - If not mentioned: how about the fact that it's free of charge? Is this a very interesting aspect for you?
- What are the things that you crossed out, or that you found not so good or not interesting?
  - What makes you say that?
- If you received this letter, would you look into this service? Why or why not?
  - Would you prefer to look into the phone version or the online version?

MODERATOR TO TAKE NOTE OF HOW MANY CHOOSE PHONE VERSUS ONLINE BY SHOW OF HANDS.

- For people who prefer phone: what makes you say that?

- Would you be totally opposed to using the online version? Why or why not?
- For people who chose online: what makes you say that?
  - Would you be totally opposed to using the phone version? Why or why not?
- *For those who did not see it as appealing to them:*
  - What are the main reasons why you would not consider using this service?
    - IF NEEDED, PROBE FOR: Trust in CRA to make things simple, safe or accurate; fear of losing control of their tax return.
  - Is there anything that could make it more interesting for you?
  - Do you think this could be appealing for people you know? Why?
- Is it clear? Is there anything confusing or unclear?
- Does the letter give you a good sense of how this service would work?
- Does it make you feel that this service would be easy to use?
  - Do you think you would be able to use it by yourself?
- Is there anything missing? Information that should be included?
- What would make it more appealing to you?

#### **Section 4 – Online Version (30 minutes)**

---

Now, I'd like to spend some time reviewing what the *File My Return* service could look like in its online version. I will show you a demonstration version of the service. This is not a final version, but simply a trial version so we can show you the main features and give you a good sense of how it would work. Please feel free to write down any observations you may have while I am doing this. If you get confused along the way or have a specific question, please let me know.

MODERATOR TO DO A THOROUGH RUN-THROUGH ON SCREEN WITH THE GROUP, SHOWING THE VARIOUS STEPS FOR BOTH THE SINGLE AND MARRIED VERSIONS.

Before we talk about it as a group, I want you to write down on the sheet in front of you a score of 1 to 10, where a score of 1 means that you do not find this idea interesting at all for you and 10 means that you find it extremely interesting.

- What score did you give this service on the scale of 1 to 10? SHOW OF HANDS
  - What made you choose that score?
- What do you see as the main advantages? IF NOT MENTIONED, PROBE FOR:
  - Price (free)
  - Simple yes/no answers
  - Quick
  - Secure
  - No third party involvement

- What do you see as the main drawbacks? IF NOT MENTIONED, PROBE FOR:
  - Using a computer/Internet
  - Feeling insecure sending information over the Internet
  - E-FILERS: Remains easier to use a third person to do it for them
  - PAPER FILERS: Lose the pleasure of doing it yourself on paper.
- Does it make you feel that this service would be easy to use?
  - Would it be easier than what (or who) you are using right now to file your taxes? Why or why not?
  - Are you confident that you could use it by yourself? How about with the help of a family member or a friend?
- Did you understand the language used? Was the wording clear?
- Is there anything missing? Information that should be included or explained better?
- Who thinks they would use this service? SHOW OF HANDS
- *For those who find this service appealing:*
  - What are the main reasons why you would consider using this service?
  - Is there anything that could make it even more interesting for you?
  - Do you think this could be appealing for people you know? Why?
- *For those who did not see it as appealing to them:*
  - What are the main reasons why you would not consider using this service?
  - Is there anything that could make it more interesting for you?
  - Do you think this could be appealing for people you know? Why?

## Section 5 – Phone Version (20 minutes)

---

Now, I'd like to spend some time reviewing what the *File My Return* service could look like in its telephone version. Here is an information sheet that provides instructions on how to go about using this service over the phone. Please take a few minutes to review and feel free to write down any observations you may have while you're doing this.

Before we talk about it as a group, I want you to write down on the sheet in front of you a score of 1 to 10, where a score of 1 means that you do not find this idea interesting at all for you and 10 means that you find it extremely interesting.

- What score did you give this service on the scale of 1 to 10? SHOW OF HANDS
  - What made you choose that score?
- What do you see as the main advantages? IF NOT MENTIONED, PROBE FOR:
  - Price (free)
  - Simple yes/no answers
  - Quick
  - Secure
  - No third party involvement
- What do you see as the main drawbacks? IF NOT MENTIONED, PROBE FOR:



- Using a telephone / misunderstanding some questions / making mistakes
- Feeling insecure sending information over the phone.
- E-FILERS: Remains easier to use a third person to do it for them.
- PAPER FILERS: Lose the pleasure of doing it yourself on paper.
- Does it make you feel that this service would be easy to use?
  - Would it be easier than what (or who) you are using right now to fill your taxes? Why or why not?
  - Are you confident that you could use it by yourself? How about with the help of a family member or a friend?
- Was there anything that confused you?
- Is there anything missing? Information that should be included?
- Did you understand the language used? Was the wording clear?
- *For those who find this service appealing:*
  - What is the main reason why you would consider using this service?
  - Is there anything that could make it even more interesting for you?
  - Do you think this could be appealing for people you know? Why?
- *For those who did not see it as appealing to them:*
  - What is the main reason why you would not consider using this service?
  - Is there anything that could make it more interesting for you?
  - Do you think this could be appealing for people you know? Why?

### Wrap-up (10 minutes)

---

- During the focus group, we've used the name "File my Return" to refer to the new service offering under consideration. Do you feel that this name accurately describes this new service? Why do you say that?
- Another name being considered is "Auto Complete". Would that be a better name than "File your Return"? Why do you say that?
- Is there a better name than the two we just discussed?
- Is this a service that you could recommend for people you know? Why or why not?
- Those are all the questions that I have for you this evening. Do you have any final comments or suggestions about the new service that could be offered that you would like to share?
- MODERATOR TO VISIT BACK ROOM TO ENSURE THAT ALL TOPICS HAVE BEEN COVERED ADEQUATELY.

**THANK AND END GROUP.**



3.1.5.2 *Version française*

**S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada  
Guide de discussion**

**Introduction (10 minutes) :**

- Présentez le modérateur et souhaitez la bienvenue aux participants du groupe de discussion.
  - Comme nous l'avons mentionné pendant le processus de recrutement, nous menons des groupes de discussion au nom du gouvernement du Canada. Au cours de la discussion de ce soir, nous voulons surtout savoir quelle a été votre expérience personnelle quant à la déclaration d'impôt sur le revenu et avoir votre opinion sur l'offre éventuelle d'un nouveau service par le gouvernement du Canada.
- La discussion durera environ deux heures. N'hésitez pas à quitter la séance, au besoin.
- Expliquez les points suivants :
  - Enregistrement audio et vidéo – La séance est enregistrée en format audio et vidéo aux fins d'analyse, au cas où il faudrait comparer le procès-verbal à nos notes. Nous conservons les enregistrements vidéo et ils ne seront remis à personne sans le consentement écrit de tous les participants.
  - Miroir sans tain/transmission en ligne – Des observateurs représentant le gouvernement se trouvent derrière le miroir et observent la discussion. Nous invitons toujours les clients à participer aux groupes de discussion et à écouter les opinions des répondants en personne, plutôt que d'attendre de lire un rapport.
  - Confidentialité – Veuillez noter que tous vos propos lors de ces discussions resteront tout à fait confidentiels. Nous n'attribuons pas de commentaires à des personnes précises. Notre rapport résume les conclusions des groupes de discussion, mais il ne mentionne aucun nom. On peut obtenir le rapport auprès de la Bibliothèque et Archives Canada ou sur le site Web [www.porr-rrop.gc.ca](http://www.porr-rrop.gc.ca).
- Expliquez le fonctionnement d'un groupe de discussion :
  - Les groupes de discussion sont conçus pour favoriser une discussion ouverte et honnête. Le rôle du modérateur consiste à orienter la discussion et à encourager tout le monde à participer. Il est également là pour s'assurer que la discussion reste centrée sur le sujet.
  - Votre rôle est de répondre aux questions et d'exprimer vos opinions. Nous voulons connaître les opinions majoritaires et minoritaires des membres du groupe de discussion, alors n'hésitez pas à émettre des commentaires, même si vous avez l'impression d'avoir une opinion différente de celle des autres membres du groupe. Peut-être que d'autres personnes seront d'accord avec vous. L'opinion de tous est importante et doit être respectée.
  - Je veux également insister sur le fait qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous voulons simplement connaître vos opinions et vos attitudes. Il

n'était pas nécessaire d'être expert en fiscalité pour participer. Nous ne cherchons pas à mettre vos connaissances à l'épreuve.

- Veuillez noter que le modérateur n'est pas un employé du gouvernement du Canada et qu'il ne pourra peut-être pas répondre à certaines de vos questions.
- (Le modérateur se présente.) Les participants se présentent également, en ne donnant que leur prénom.
- Veuillez vous présenter brièvement au groupe comme vous le voulez; vous pouvez parler par exemple de votre situation familiale ou de vos passe-temps.

### **Section 1 – Discussion générale (10 minutes)**

---

- J'aimerais que vous preniez la feuille et le stylo qui se trouvent devant vous, et que vous écriviez une ou deux choses qui vous viennent immédiatement à l'esprit lorsque vous pensez à la préparation et à la production de déclarations de revenus. Il n'est pas nécessaire de réfléchir; écrivez simplement ce qui vous vient immédiatement à l'esprit, peu importe ce que c'est. **LE MODÉRATEUR DOIT NOTER LES RÉPONSES SUR UN TABLEAU-PAPIER ET DEMANDER DES PRÉCISIONS :**
  - Quelles choses vous sont venues à l'esprit? Qu'est-ce qui vous a fait penser à ça?
  - Êtes-vous surpris des éléments figurant sur cette liste? Est-ce que certains d'entre eux vous frappent?

### **[LA SECTION 2 EST RÉSERVÉE AUX DÉCLARANTS PAR SUPPORT PAPIER]**

### **Section 2 – Groupes de déclarants par support papier seulement (25 minutes)**

---

Vous êtes ici en partie parce que vous avez tous préparé ou produit des déclarations de revenus sur papier l'année dernière. Mes prochaines questions portent sur cette expérience.

- Pour commencer, j'aimerais savoir combien d'entre vous ont préparé et produit une déclaration de revenus entièrement sur papier et combien d'entre vous ont préparé une déclaration à l'ordinateur, mais l'ont imprimée et envoyée par la poste ordinaire. **DEMANDER AUX PARTICIPANTS DE LEVER LA MAIN.**
- Trouvez-vous que le processus de préparation et de production d'une déclaration de revenus est simple ou compliqué? Pourquoi?
- Aimez-vous le faire? Veuillez préciser.
  - Pourquoi produisez-vous votre déclaration de revenus sur papier? **AU BESOIN, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :**
    - Vieille habitude/zone de confort
    - Simplicité

- Contrôle sur le processus
- Pas besoin de la technologie
- Y a-t-il des aspects négatifs pour vous? AU BESOIN, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
  - Trop compliqué
  - Formulaires et directives difficiles à suivre
  - Prend trop de temps
  - Peur de se tromper
- Avez-vous eu des problèmes quand vous avez préparé ou produit vos déclarations de revenus au cours des dernières années? Dans l'affirmative, quel type de problèmes avez-vous eus?
- Avez-vous déjà essayé ou envisagé d'essayer une autre méthode que la production en format papier? Veuillez préciser.
  - Dans l'affirmative, quelle méthode avez-vous essayée ou envisagée d'essayer?
    - *Si vous avez essayé* : Quel a été le résultat? Pourquoi êtes-vous revenu à la méthode de production en format papier?
    - *Si vous n'avez pas essayé* : Pourquoi avez-vous changé d'idée?
- Envisageriez-vous de changer de méthode au cours des deux ou trois prochaines années?
  - Dans l'affirmative, quelles options examineriez-vous? Produire une déclaration par voie électronique vous-même, ou recourir aux services d'une entreprise de préparation de déclarations ou d'un comptable?
    - Pourquoi préférez-vous cette option?
    - **SI VOUS PRÉFÉREZ LA PRODUCTION ÉLECTRONIQUE** : Est-ce que le coût des services d'une entreprise de préparation de déclarations ou d'un comptable est un problème?
  - Dans la négative, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous refusez de changer de méthode?
    - Demander des précisions sur les aspects suivants : habitude, confort, contrôle sur le processus, peur d'utiliser le transfert électronique de données, manque d'aisance en informatique, peu ou pas d'accès à Internet, coût du recours à une aide externe ou à un logiciel.
    - Y a-t-il quelque chose qui vous convaincrerait d'adopter une autre méthode de production de déclarations?

### [LA SECTION 3 EST RÉSERVÉE AUX DÉCLARANTS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE]

#### Section 3 – Groupes de déclarants par voie électronique seulement (25 minutes)

---

Vous êtes ici en partie parce que vous avez tous préparé ou produit des déclarations de revenus par voie électronique, avez fait appel aux services d'une entreprise de préparation de



déclarations ou d'un comptable au cours des années précédentes ou avez reçu l'aide d'un bénévole de l'Agence du revenu du Canada.

- Levez la main si les énoncés suivants s'appliquent à vous :
  - Vous avez préparé et produit vos propres déclarations de revenus en ligne.
  - Vous avez fait appel aux services d'une entreprise de préparation de déclarations ou d'un comptable.
  - Vous avez fait appel aux services d'un bénévole de l'Agence du revenu du Canada.

Demandez à chaque sous-groupe :

- Trouvez-vous que le processus de préparation et de production d'une déclaration de revenus est simple ou compliqué? Pourquoi?
- Avez-vous eu des problèmes quand vous avez préparé ou produit vos déclarations de revenus au cours des dernières années? Dans l'affirmative, quel type de problèmes avez-vous eus?
- Depuis combien d'années utilisez-vous cette méthode pour préparer ou produire vos déclarations de revenus?
- DÉCLARANTS EN LIGNE : Aimez-vous le faire? Veuillez préciser.
  - Quels sont les aspects positifs, le cas échéant? AU BESOIN, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
    - Vieille habitude/zone de confort
    - Simple/rapide
    - Contrôle sur le processus
  - Quels sont les aspects négatifs pour vous? AU BESOIN, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
    - Trop compliqué
    - Trop coûteux
    - Formulaires et directives difficiles à suivre
    - Prend trop de temps
    - Transmission de renseignements personnels par Internet
    - Peur de se tromper
- DÉCLARANTS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE : Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus d'une entreprise de préparation de déclarations ou d'un comptable?
  - Quels sont les aspects positifs, le cas échéant? AU BESOIN, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
    - Simple/rapide
    - Contrôle sur le processus
  - Quels sont les aspects négatifs pour vous? AU BESOIN, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
    - Communication de renseignements personnels à une tierce partie
    - Trop coûteux
    - Peu ou pas de contrôle

- Peur que l'entreprise ou le comptable commette une erreur

DEMANDER À TOUS :

- Croyez-vous que vous profitez toujours de toutes les prestations et déductions auxquelles vous avez droit? Pourquoi? Y a-t-il des points particuliers qui vous inquiètent?
- Croyez-vous que ce processus garantit le respect de votre vie privée et la protection de vos renseignements personnels? Pourquoi?
  - *Pour les déclarants par voie électronique* : Y a-t-il des aspects de la communication de vos renseignements personnels à une tierce partie qui vous inquiètent?
  - *Pour les déclarants en ligne* : Y a-t-il des aspects de la communication de vos renseignements personnels sur Internet qui vous inquiètent?
- Envisageriez-vous de changer de méthode de préparation et de production d'une déclaration de revenus au cours des deux ou trois prochaines années?
  - Dans l'affirmative, quelles options examineriez-vous? Produire une déclaration par voie électronique vous-même, ou recourir aux services d'une entreprise de préparation de déclarations ou d'un comptable?
    - Pourquoi choisiriez-vous cette option?
    - DÉCLARANTS EN LIGNE : Est-ce que le coût des services d'une entreprise de préparation de déclarations ou d'un comptable est un problème?
  - Dans la négative, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous refusez de changer de méthode?
    - Demander des précisions sur les aspects suivants : habitude, confort, contrôle sur le processus, peur d'utiliser le transfert électronique de données, manque d'aisance en informatique, peu ou pas d'accès à Internet, coût du recours à une aide externe ou à un logiciel, etc.
    - Y a-t-il quelque chose qui vous convaincrerait d'adopter une autre méthode de production de déclarations?

#### Section 4 – Lettre d'invitation (20 minutes)

---

Dans cette section, je vais passer en revue une lettre d'invitation que pourraient recevoir les Canadiens possiblement admissibles au sujet d'un nouveau service, appelé *Produire ma déclaration de revenus*, qui pourrait être offert aux contribuables par le gouvernement du Canada. Nous allons discuter de ce nouveau service de manière détaillée au cours de la prochaine heure, mais avant, j'aimerais que vous preniez le temps de lire la lettre de présentation suivante.

LE MODÉRATEUR DOIT DISTRIBUER UN EXEMPLAIRE PAPIER DU DOCUMENT ET DEMANDER AUX RÉPONDANTS DE FAIRE CE QUI SUIT :

- J'aimerais que vous preniez le stylo qui se trouve devant vous et que vous fassiez certaines choses en lisant ce document. Tout d'abord, veuillez prendre le temps d'encrer les éléments que vous trouvez particulièrement bons, clairs ou intéressants. Ensuite, veuillez rayer les éléments que vous trouvez mauvais, peu clairs ou inintéressants. Troisièmement, veuillez prendre quelques instants pour accorder une

note de 1 à 10 au document. Une note de 1 signifie que vous trouvez cette idée totalement inintéressante, et une note de 10 signifie que vous la trouvez extrêmement intéressante. Vous pouvez inscrire la note en haut de la page.

**LE MODÉRATEUR DOIT ACCORDER CINQ MINUTES AUX PARTICIPANTS POUR FAIRE L'EXERCICE.**

- À MAIN LEVÉE, faites-vous une idée de la note accordée.
  - Pourquoi avez-vous attribué cette note?
- Quels sont les éléments que vous avez encadrés ou que vous avez trouvés particulièrement intéressants ou bons?
  - Pourquoi?
  - Si aucun participant ne l'a mentionné : que dites-vous du fait que ce service est gratuit? S'agit-il un aspect très intéressant pour vous?
- Quels sont les éléments que vous avez rayés ou que vous n'avez pas trouvés bons ou intéressants?
  - Pourquoi?
- Si vous receviez cette lettre, examinerez-vous ce service? Veuillez préciser.
  - Préférez-vous la version téléphonique ou la version en ligne? **LE MODÉRATEUR DOIT NOTER LE NOMBRE DE PERSONNES QUI CHOISSENT, À MAIN LEVÉE, LA VERSION TÉLÉPHONIQUE PAR RAPPORT À LA VERSION EN LIGNE.**
  - Pour les personnes qui préfèrent la version téléphonique : pourquoi préférez-vous cette version?
    - Seriez-vous totalement opposé à utiliser la version en ligne? Veuillez préciser.
  - Pour les personnes qui préfèrent la version en ligne : pourquoi préférez-vous cette version?
    - Seriez-vous totalement opposé à utiliser la version téléphonique? Veuillez préciser.
- *Pour les personnes qui ne sont pas intéressées par ce service :*
  - Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous n'envisageriez pas d'utiliser ce service?
    - **AU BESOIN, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :** Confiance en l'ARC quant à la simplicité, à la sécurité ou à l'exactitude; peur de perdre le contrôle sur leur déclaration de revenus.
  - Y a-t-il quelque chose qui rendrait ce service plus intéressant pour vous?
  - Croyez-vous que ce service pourrait intéresser des gens que vous connaissez? Pourquoi?
- La lettre est-elle claire? Y a-t-il quelque chose qui porte à confusion ou qui n'est pas clair?

- La lettre vous donne-t-elle une bonne idée de la manière dont ce service fonctionne?
- Avez-vous l'impression que ce service serait facile à utiliser?
  - Croyez-vous que vous pourriez l'utiliser tout seul?
- Manque-t-il quelque chose? Y a-t-il des renseignements qui devraient être ajoutés?
- Qu'est-ce qui rendrait ce service plus intéressant pour vous?

#### **Section 4 – Version en ligne (30 minutes)**

---

Dans cette section, nous verrons à quoi pourrait ressembler la version en ligne du service *Produire ma déclaration de revenus*. Je vais vous montrer une version de démonstration du service. Il ne s'agit pas d'une version définitive, mais simplement d'une version d'essai pour que nous puissions vous montrer les principales caractéristiques et vous donner une idée du fonctionnement de ce service. N'hésitez pas à prendre en note toutes vos observations pendant ma présentation. Si vous vous sentez perdu pendant la présentation ou que vous avez une question précise, veuillez m'en informer.

**LE MODÉRATEUR DOIT PRÉSENTER INTÉGRALEMENT LE SERVICE À L'ÉCRAN, EN MONTRANT LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA VERSION DES PERSONNES CÉLIBATAIRES ET CELLE DES PERSONNES MARIÉES.**

Avant que nous parlions du service en groupe, j'aimerais que vous écriviez, sur la feuille devant vous, une note de 1 à 10, où 1 signifie que vous trouvez cette idée totalement inintéressante, et une note de 10 signifie que vous la trouvez extrêmement intéressante.

- Sur l'échelle de 1 à 10, quelle note avez-vous accordée à ce service? À MAIN LEVÉE
  - Pourquoi avez-vous attribué cette note?
- Selon vous, quels sont les principaux avantages? SI AUCUN PARTICIPANT NE L'A MENTIONNÉ, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
  - Prix (gratuit)
  - Simples réponses par oui ou par non
  - Rapide
  - Sécurisé
  - Aucune participation d'un tiers
- Selon vous, quels sont les principaux inconvénients? SI AUCUN PARTICIPANT NE L'A MENTIONNÉ, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
  - Utilisation d'un ordinateur ou d'Internet
  - Sentiment d'incertitude quant à la transmission de renseignements sur Internet
  - DÉCLARANTS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE : Il demeure plus simple de faire appel à un tiers pour préparer la déclaration.
  - DÉCLARANTS SUR SUPPORT PAPIER : On perd le plaisir de le faire soi-même sur papier.



- Avez-vous l'impression que ce service serait facile à utiliser?
  - Ce service serait-il plus pratique que la méthode que vous utilisez actuellement pour produire votre déclaration de revenus? Veuillez préciser.
  - Croyez-vous que vous pourriez l'utiliser tout seul? Et avec l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami?
- Comprenez-vous les termes utilisés? La formulation était-elle claire?
- Manque-t-il quelque chose? Quels renseignements devraient être ajoutés ou mieux expliqués?
- Qui parmi vous pense qu'il utiliserait ce service? À MAIN LEVÉE
- *Pour les personnes qui sont intéressées par ce service :*
  - Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous envisageriez d'utiliser ce service?
  - Y a-t-il quelque chose qui rendrait ce service encore plus intéressant pour vous?
  - Croyez-vous que ce service pourrait intéresser des gens que vous connaissez? Pourquoi?
- *Pour les personnes qui ne sont pas intéressées par ce service :*
  - Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous n'envisageriez pas d'utiliser ce service?
  - Y a-t-il quelque chose qui rendrait ce service plus intéressant pour vous?
  - Croyez-vous que ce service pourrait intéresser des gens que vous connaissez? Pourquoi?

## Section 5 – Version téléphonique (20 minutes)

---

Dans cette section, nous verrons à quoi pourrait ressembler la version téléphonique du service *Produire ma déclaration de revenus*. Voici une feuille de renseignements qui fournit des instructions sur la manière d'utiliser ce service au téléphone. Veuillez prendre quelques minutes pour passer en revue ce document et n'hésitez pas à prendre en note toutes vos observations pendant la présentation.

Avant que nous parlions du service en groupe, j'aimerais que vous écriviez, sur la feuille devant vous, une note de 1 à 10, où 1 signifie que vous trouvez cette idée totalement inintéressante, et une note de 10 signifie que vous la trouvez extrêmement intéressante.

- Sur l'échelle de 1 à 10, quelle note avez-vous accordée à ce service? À MAIN LEVÉE
  - Pourquoi avez-vous attribué cette note?
- Selon vous, quels sont les principaux avantages? SI AUCUN PARTICIPANT NE L'A MENTIONNÉ, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
  - Prix (gratuit)
  - Simples réponses par oui ou par non
  - Rapide

- Sécurisé
- Aucune participation d'un tiers
- Selon vous, quels sont les principaux inconvénients? SI AUCUN PARTICIPANT NE L'A MENTIONNÉ, DEMANDER DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS SUIVANTS :
  - Utilisation d'un téléphone, mauvaise compréhension de certaines questions, possibilité de faire des erreurs
  - Sentiment d'incertitude quant à la transmission de renseignements par téléphone
  - DÉCLARANTS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE : Il demeure plus simple de faire appel à un tiers pour préparer la déclaration.
  - DÉCLARANTS SUR SUPPORT PAPIER : On perd le plaisir de le faire soi-même sur papier.
- Avez-vous l'impression que ce service serait facile à utiliser?
  - Ce service serait-il plus pratique que la méthode que vous utilisez actuellement pour produire votre déclaration de revenus? Veuillez préciser.
  - Croyez-vous que vous pourriez l'utiliser tout seul? Et avec l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami?
- Y a-t-il quelque chose que vous avez trouvé déroutant?
- Manque-t-il quelque chose? Y a-t-il des renseignements qui devraient être ajoutés?
- Comprenez-vous les termes utilisés? La formulation était-elle claire?
- *Pour les personnes qui sont intéressées par ce service :*
  - Quelle est la principale raison pour laquelle vous envisageriez d'utiliser ce service?
  - Y a-t-il quelque chose qui rendrait ce service encore plus intéressant pour vous?
  - Croyez-vous que ce service pourrait intéresser des gens que vous connaissez? Pourquoi?
- *Pour les personnes qui ne sont pas intéressées par ce service :*
  - Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'envisageriez pas d'utiliser ce service?
  - Y a-t-il quelque chose qui rendrait ce service plus intéressant pour vous?
  - Croyez-vous que ce service pourrait intéresser des gens que vous connaissez? Pourquoi?

### Récapitulation (10 minutes)

---

- Lors de la séance de discussion en groupe, nous avons utilisé le nom « Produire ma déclaration de revenus » pour parler de la nouvelle offre de service actuellement à l'étude. Pensez-vous que ce nom décrit bien ce nouveau service? Pourquoi?
- Un autre nom envisagé est « Production automatique ». Serait-ce un meilleur nom que « Produire ma déclaration de revenus »? Pourquoi?
- Existe-t-il un meilleur nom que les deux noms dont nous venons de parler?

S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada

- S'agit-il d'un service que vous recommanderiez aux gens que vous connaissez? Veuillez préciser.
- Je n'ai pas d'autres questions à vous poser ce soir. Pour finir, avez-vous des commentaires ou des suggestions à donner au sujet du nouveau service qui pourrait être offert?
- LE MODÉRATEUR DOIT SE RENDRE DANS L'ARRIÈRE-SALLE POUR S'ASSURER QUE TOUS LES SUJETS ONT ÉTÉ ABORDÉS DE MANIÈRE ADÉQUATE.

**REMERCIER LE GROUPE ET METTRE FIN À LA DISCUSSION.**



### 3.1.6 Lettre d'invitation

#### 3.1.6.1 English Version

First and Last Name  
C/O address, if applicable  
123 Any Street  
City PR A1A 1A1

Dear First and Last Name:

We are writing to invite you to file your income tax and benefits return using our new “*File my return*” service. Based on your filing history, we believe you may be eligible to use this new service.

The new “*File my return*” service is free and allows you to file your return in a fast, easy and secure way, with no paper forms to complete.

You can use the “*File my return*” service if, during 2016:

- You had no income **or** your only income was from Old Age Security pension, Canada or Quebec Pension Plan benefits, Employment Insurance benefits, Workers' compensation benefits, Social assistance payments and/or Net federal supplements;
- You are not reporting the sale of your principal residence in 2016; **and**
- The total of your taxable income was less than \$XX,XXX.

You can access the “*File my return*” service by calling 1-800-XXX-XXXX number or by logging into My Account. If you are not already registered with My Account, you can register at [cra.gc.ca/myaccount](http://cra.gc.ca/myaccount).

Once in the “*File my return*” service, you will only have to answer a few yes or no questions and if applicable, provide any additional information regarding the provincial benefit amounts and certain provincial refundable tax credits that you can claim to file your return. Based on the information in our records, we will automatically include your income and applicable non-refundable tax credits. Your *Notice of Assessment* will confirm the amounts and will renew any federal and/or provincial or territorial benefit payments.

If you do not meet the conditions to use the “*File my return*” service, you can still file your return using any of the other filing methods currently available. For more information, visit [www.cra.gc.ca](http://www.cra.gc.ca).

We hope you will take advantage of the new “*File my return*” service designed just for you.

### 3.1.6.2 Version française

Prénom et Nom de famille  
a/s de Adresse, s'il y a lieu  
123, rue Toute  
Ville, PR A1A 1A1

Madame,  
Monsieur,

Nous vous écrivons pour vous inviter à produire votre déclaration de revenus et de prestations au moyen de notre nouveau service « *Produire ma déclaration* ». Selon vos antécédents de déclaration, nous croyons que vous pourriez être admissible à utiliser ce nouveau service.

Le nouveau service « *Produire ma déclaration* » est gratuit et vous permet de produire votre déclaration de façon rapide, simple et sécurisée, sans avoir à remplir de formulaires papier.

Vous pouvez utiliser le service « *Produire ma déclaration* » si, en 2016 :

- vous n'avez aucun revenu **ou** votre seul revenu provenait de prestations de la pension de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de rentes du Québec ou du Régime de pensions du Canada, d'assurance-emploi, d'indemnités d'accident du travail, d'allocations d'aide sociale et/ou de versement net des suppléments fédéraux;
- vous ne déclarez pas la vente de votre résidence principale en 2016; **et**
- le total de votre revenu imposable était inférieur à XX XXX,XX \$.

Vous pouvez accéder au service « *Produire ma déclaration* » en composant le 1-800-XXX-XXXX ou en vous connectant à Mon dossier. Si vous n'êtes pas encore inscrit à Mon dossier, inscrivez-vous à [arc.gc.ca/mondossier](http://arc.gc.ca/mondossier).

Une fois dans le service « *Produire ma déclaration* », vous n'aurez qu'à répondre par oui ou par non à quelques questions et, s'il y a lieu, fournir des renseignements supplémentaires concernant les montants de prestations provinciales et certains crédits d'impôt provinciaux remboursables que vous pouvez demander pour produire votre déclaration. En nous basant sur les renseignements qui figurent dans nos dossiers, nous incluons automatiquement votre revenu et les crédits d'impôt non remboursables applicables. Votre avis de cotisation confirmera les montants et renouvellera tout paiement de prestations provinciales ou territoriales.

Si vous ne remplissez pas les conditions d'utilisation du service « *Produire ma déclaration* », vous pouvez toujours avoir recours à l'une des autres méthodes de production actuellement disponibles. Pour en savoir plus, visitez [www.arc.gc.ca](http://www.arc.gc.ca).

Nous espérons que vous profiterez du nouveau service « *Produire ma déclaration* » conçu juste pour vous.



### 3.1.7 Feuille de renseignements à propos du service téléphonique

#### 3.1.7.1 English Version (Ontario Example)

#### **FILE MY RETURN INFORMATION SHEET**

#### **Here's how to file your 20XX return:**

1. Dial **1-800-xxx-xxxx**.
2. Select your language. Press **1** for English or **0** for French.
3. Enter your 9 digit social insurance number.
4. Enter your date of birth in the following format:      YYYY MM DD
5. Confirm the following information is correct:

Marital Status on December 31, 20XX:	Single
Last three digits of your spouse's SIN:	XXX XXX 123
Province of Residence on December 31, 20XX:	Ontario
Your address:	As shown on reverse

6. If you are married or living common-law, the system will ask you to enter your spouse or common-law partner's net income. Record it here \_\_\_\_\_.
7. Answer *yes* (**1**) or *no* (**0**) to the Elections Canada consent question.
8. Answer *yes* (**1**) or *no* (**0**) to confirm that you had no income **OR** your only source of income in 20XX was from the Old Age Security, Canada or Quebec Pension Plan, Employment Insurance benefits, Workers' compensation benefits, Social assistance payments and/or net Federal supplements.
  - If you **press 1**, the service will continue to Question 9. If you **press 0** and have any other type of income to report, you cannot use the "File My Return" service. The system will direct you to the CRA website where other filing methods can be found.
9. Answer *yes* (**1**) or *no* (**0**) to the question that asks if you have sold your principal residence in 2016?
  - If you **press 0**, the service will continue to Question 10. If you **press 1**, you cannot use the "File My Return" service. The system will direct you to the CRA website where other filing methods can be found.
10. Answer *yes* (**1**) or *no* (**0**) to the question that asks if you are applying for the 20XX Ontario Trillium benefit and the Ontario Senior Homeowners' Property Tax Grant.
  - If you **press 1**, the service will continue to Question 11. If you **press 0**, the service will skip to Question 15.
11. Answer *yes* (**1**) or *no* (**0**) to the question that asks if you want to receive your Ontario Trillium benefit in one payment at the end of the benefit year (i.e. June 20XX) instead of receiving it monthly.

12. Answer *yes* (1) or *no* (0) if you are married or living common-law, you and your spouse or common-law partner occupied separate residences for medical reasons, and you are choosing to apply individually for the Ontario Trillium benefits.
13. The service will now ask you to enter (in dollars only) one or more of the following amounts that apply to you:
- Total Rent paid in 20XX: \_\_\_\_\_
  - Total Property tax paid in 20XX: \_\_\_\_\_
  - Home energy costs paid for a principal residence on a reserve in 20XX: \_\_\_\_\_
  - Total amount paid for accommodations in a public long-term care home in 20XX: \_\_\_\_\_.

**Note:** When finished entering an amount, press the # key.

14. Answer *yes* (1) or *no* (0) to the question that asks did you reside in a designated student residence in Ontario in 20XX.
15. Answer *yes* (1) or *no* (0) to the question that asks if you are claiming any Ontario Credits. If you **press 1**, the service will continue to Question 16. If you press 0, the service will skip to Question 17.
16. The service will now ask you to enter (in dollars only) one or more of the following amounts to apply to you:
- Ontario children's activity tax credit: \_\_\_\_\_
  - Ontario healthy homes renovation tax credit: \_\_\_\_\_
  - Ontario political contribution tax credit: \_\_\_\_\_

**Note:** When finished entering an amount, press the # key.

17. Answer *yes* (1) or *no* (0) to confirm that you want the Canada Revenue Agency to consider this information as your income tax return.
- If you **press 1**, the service will give you your **confirmation number**. Record it here: \_\_\_\_\_. It is your proof that we have received your return. If you **press 0**, the service will not save the information provided and will not issue a confirmation number.

**Note:** If at any time you want a question repeated, press the star key (\*). Keep this sheet for your records and thank you for using the new "File My Return" service.





3.1.7.2 Version française (Générique)

**PRODUIRE MA DÉCLARATION – FEUILLE DE RENSEIGNEMENTS**

Voici comment produire votre déclaration 20XX :

1. Composez **1-800-xxx-xxxx**.
2. Choisissez la langue de votre choix. Appuyez sur le **1** pour anglais ou le **0** pour français.
3. Inscrivez les neuf (9) chiffres de votre numéro d'assurance sociale.
4. Inscrivez votre date de naissance selon le format suivant : AAAA MM JJ
5. Confirmer l'exactitude des renseignements suivants :

État civil le 31 décembre 20XX:	Célibataire
Trois derniers chiffres du NAS de votre conjoint :	XXX 123
Province de résidence au 31 décembre 20XX :	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Votre adresse :	Comme indiqué au verso

6. Si vous êtes marié ou si vous vivez en union libre, veuillez indiquer le revenu net de votre époux ou conjoint de fait. Inscrivez-le ici : \_\_\_\_\_.
7. Répondez *oui* (**1**) ou *non* (**0**) à la question de consentement d'Élections Canada.
8. Répondez *oui* (**1**) ou *non* (**0**) à la question confirmant que vous n'avez reçu aucun revenu **OU** que votre seule source de revenu en 20XX provenait de PSV, RPP/RPQ, AE., de prestations versées par la Commission des accidents de travail, de versements d'aide sociale et/ou de versements nets de suppléments fédéraux.
  - Si vous **appuyez sur le 1**, le service passera à la question 9. Si vous **appuyez sur le 0** pour déclarer tout autre type de revenu, vous ne pourrez pas utiliser le service « *Produire ma déclaration* », le système vous redirigera au site Web de l'ARC où se trouvent d'autres méthodes de production.
9. Répondez *oui* (**1**) ou *non* (**0**) lorsqu'on vous demandera si vous avez vendu votre résidence principale en 2016.
  - Si vous **appuyez sur le 0**, le service passera à la question 10. Si vous **appuyez sur le 1**, vous ne pourrez pas utiliser le service « *Produire ma déclaration* ». Le système vous redirigera au site Web de l'ARC où se trouvent d'autres méthodes de production.
10. Répondez *oui* (**1**) ou *non* (**0**) lorsqu'on vous demandera si vous voulez que l'Agence du revenu du Canada tienne compte de ces renseignements comme étant votre déclaration de revenus et de prestations.

Si vous **appuyez sur le 1**, le service vous donnera votre **numéro de confirmation**.

Inscrivez-le ici : \_\_\_\_\_. C'est la preuve que nous avons reçu votre déclaration.  
Si vous **appuyez sur le « 0 »**, le service n'enregistrera pas les renseignements fournis et n'émettra pas un numéro de confirmation. Le service vous indiquera de revoir les directives, d'essayer le service « *Produire ma déclaration* » un peu plus tard ou de trouver d'autres méthodes de production à [arc.gc.ca](http://arc.gc.ca).

**Remarque :** Si vous désirez que l'on répète une question, appuyez sur la touche étoile (\*).  
Conservez cette feuille pour vos dossiers. Nous vous remercions d'utiliser le nouveau service « *Produire ma déclaration* ».



### 3.1.8 Essai en ligne du service *Produire ma déclaration*

#### 3.1.8.1 *English Version (Nova Scotia Example)*

#### Access File My Return within MyAccount

Government of Canada / Gouvernement du Canada

Canada Revenue Agency

Canada

Logout

Home | Tax returns | Accounts and payments | Benefits and credits | RRSP and savings plans | Personal information

**Welcome, YOUR NAME**

**1 View mail**  
You have 1 unread item

**1 File My Return**  
You may be eligible to use the new [File My Return service](#).

**Manage online mail**  
[Register for online mail](#) to receive your mail (and reassessment (and other [eligible correspondence](#) as it becomes available) electronically in [English](#) or [French](#) by regular mail.

**Important information**

Your 2016 return <a href="#">has not been received</a> .	Alberta Resident	Single
Your 2015 return was assessed and <a href="#">View your 2015 Notice of Assessment</a> on <b>12, 2016</b> .	British Columbia Resident	Married or common-law
<a href="#">View your T4 and other tax slip information</a>	Manitoba Resident	as deposited directly into your bank account on <b>March</b>
	New Brunswick Resident	
	Newfoundland Resident	
	Northwest Territories Resident	
	Nunavut Resident	
	Ontario Resident	
	Prince Edward Island Resident	
	Quebec Resident	
	Saskatchewan Resident	
	Yukon Resident	

Screen ID: MAO.a1a  
Date modified: 2016-02-15

Terms and conditions



## File My Return

Government of Canada / Gouvernement du Canada Français

Canada Revenue Agency Canada

[Logout](#)

---

Home **Tax returns** Accounts and payments Benefits and credits RRSP and savings plans Personal information

### File my return

We have the following identification information on file for you: [Help with this page](#)

**Mailing address:**  
123 ARGYLE STREET  
HALIFAX NS B3J 3N8  
**Email address:** TEST@TEST.CA

**Province of residence on December 31, 2016:** Nova Scotia  
**Marital status on December 31, 2016:** Single

---

\* Is the above information correct?  
 Yes  No

The sale of your principal residence must now be reported, along with any principal residence designation. Have you sold your principal residence in 2016? [?](#)  
 Yes  No

Were you a listed volunteer firefighter or a ground search and rescue volunteer for a minimum of six months during the period of January 1 to December 31?  
 Yes  No

Are you a Canadian citizen?  
 Yes  No

Can you confirm that in 2016, you had **no income** or your **only income** was from one or more the following sources:

- Old Age Security (OAS);
- Canada or Quebec Pension Plans (CPP/QPP);
- Universal Child Care Benefit (UCCB);
- Worker's Compensation Benefit;
- Social Assistance Benefit;
- Employment Insurance Benefit; and/or
- Net Federal Supplements

Yes  No

---

Do you want the CRA to consider this information as your income tax return?  
 Yes  No

**Note:** If you agree and want to file now, click "I agree - File my return!" below. Once filed, you will receive a confirmation number. Keep this number for your records.

Screen ID: FMR\_2NS

Date modified: 2016-02-15

---

[Terms and conditions](#)

## File My Return - Confirmation

Government of Canada / Gouvernement du Canada Français

Canada Revenue Agency  Canada

[Logout](#)

- My Account**
- View mail
- Manage mail
- File My Return
- Change my return
- Change my address and phone number(s)
- Apply for child benefits
- Arrange my direct deposit
- Authorize my representative
- Pay by pre-authorized debit
- Proof of income statement (option 'C' print)
- Request a remittance voucher
- Register my formal dispute

- Home
- Tax returns**
- Accounts and payments
- Benefits and credits
- RRSP and savings plans
- Personal information

### File my return - Confirmation

Thank you for using File My Return.

[Help with this page](#)

Please **keep this confirmation number** for your records:

XXXXXXXXXXXX

**Tax year:** 2016

**Confirmation of receipt:** 2017-06-12 12//02:38:37 (Eastern Time)

**Your return will be verified using the same criteria that we apply to other filing methods. You are required to keep all your receipts and supporting documents in case we ask to see them.**

Print this page for your records.

[Print](#)

[Return to home page](#)

Screen ID: FMR.4

Date modified: 2016-02-15

[Terms and conditions](#)




3.1.8.2 Version française (Québec)

Accéder à Produire ma déclaration dans Mon dossier

The screenshot shows the CRA My Account website. At the top, there is a header with the Canadian flag, the text 'Gouvernement du Canada / Government of Canada', and 'English'. Below this is a blue banner with 'Agence du revenu du Canada' and the 'Canada' logo. A 'Fermer la session' button is in the top right. A navigation bar contains links for 'Page d'accueil', 'Déclarations de revenu', 'Comptes et paiements', 'Prestations et crédits', 'REER et régimes d'épargne', and 'Sommaire du client'. The main content area is titled 'Bienvenue, VOTRE NOM'. It features two primary action buttons: 'Voir courrier' (with a notification of 1 unread message) and 'Produire ma déclaration'. The 'Produire ma déclaration' button has a dropdown menu with options: 'Célibataire', 'Marié(e) ou Conjoint(e) de fait', and 'Marié(e) ou Conjoint(e) de fait'. Below this is a section for 'Gérer le courrier en ligne' with a brief description and a link to register for electronic mail. A 'Renseignements importants' section contains three key messages: 'Votre déclaration de 2016 n'a pas été reçue.', 'Votre déclaration de 2015 a fait l'objet d'une cotisation et un remboursement de 521,48 \$ a été versé dans votre compte de banque le 12 mars 2016.', and a link to 'Visualiser votre avis de cotisation pour 2014'. At the bottom, there is a link to 'Visionner votre information T4 et autres feuillets de renseignements'. The footer includes 'Avis', a small Canadian flag, 'Numéro d'écran : MAO.a1a', and 'Date de modification : 2016-02-15'.

## Produire ma déclaration

Agence du revenu du Canada 

[Fermer la session](#)

Page d'accueil **Déclarations de revenu** Comptes et paiements Prestations et crédits REER et régimes d'épargne Sommaire du client

**Mon dossier**

- Voir le courrier
- Gérer le courrier en ligne
- Produire ma déclaration
- Modifier ma déclaration
- Changer mon adresse et mes numéros de téléphone
- Demander des prestations pour enfants
- Soumettre des documents
- Organiser mon dépôt direct
- Authoriser mon représentant
- Payer par débit préautorisé
- Relevé – Preuve de revenu (imprimé de l'option 'C')
- Demande d'une pièce de versement
- Enregistrer mon avis de différend officiel

### Produire ma déclaration [Aide pour cette page](#)

Votre fichier contient les informations d'identification suivantes:

**Adresse postale:**  
389 SAINT LAURENT BOULEVARD  
QUEBEC QC G1C 1C5


**Adresse de courriel:** TEST@TEST.CA

**Province de résidence le 31 décembre 2016:** Québec

**État civil le 31 décembre 2016:** Célibataire

\* Est-ce que les informations plus haut sont exactes?

Oui  Non

La vente de votre résidence principale doit maintenant être déclarée, ainsi que toute désignation de résidence principale. Avez-vous vendu votre résidence principale en 2016? 

Oui  Non

Êtes-vous citoyen canadien?

Oui  Non

Pouvez-vous confirmer qu'en 2016 vous n'aviez aucun revenu ou, si vous en aviez, votre seul revenu provenait d'une ou plusieurs des sources suivantes:

- Pension de sécurité de la vieillesse (PSV);
- Régime de pension du Canada ou Régime de rentes du Québec (RPC/RRQ);
- Prestation universelle pour la garde d'enfants (FUGE);
- Indemnités pour accidents du travail;
- Prestation d'assistance sociale;
- Prestation d'assurance-emploi; et/ou
- Versement net des suppléments fédéraux

Oui  Non

Est-ce que vous voulez que ces données soient enregistrées comme étant votre déclaration de revenus?


Oui  Non

**Remarque:** Si vous êtes d'accord et souhaitez maintenant soumettre votre déclaration, cliquez "J'accepte - déposer ma déclaration". Une fois déposé, vous recevrez un numéro de confirmation. Conservez ce numéro pour vos dossiers.

[Précédent](#) [J'accepte - déposer ma déclaration!](#)

Numéro d'écran: PMD.2QC

Date de modification: 2016-10-24

Avis 

## Produire ma déclaration - Confirmation

Gouvernement du Canada / Government of Canada English

Agence du revenu du Canada Canada

[Fermer la session](#)

Page d'accueil	<b>Déclarations de revenu</b>	Comptes et paiements	Prestations et crédits	REER et régimes d'épargne	Sommaire du client
----------------	-------------------------------	----------------------	------------------------	---------------------------	--------------------

**Mon dossier**

- Voir le courrier
- Gérer le courrier en ligne
- Produire ma déclaration
- Modifier ma déclaration
- Changer mon adresse et mes numéros de téléphone
- Demander des prestations pour enfants
- Soumettre des documents
- Organiser mon dépôt direct
- Authoriser mon représentant
- Payer par débit préautorisé
- Relevé – Preuve de revenu (imprimé de l'option 'C')
- Demande d'une pièce de versement
- Enregistrer mon avis de différend officiel
- Demande de renseignements sur les données du client

### Produire ma déclaration - Confirmation [Aide pour cette page](#)

Merci d'avoir utilisé le service Produire ma déclaration.

Veillez **conserver ce numéro de confirmation** pour vos dossiers:

XXXXXXXXXXXX

**Année d'imposition:** 2016

**Confirmation de réception:** 2017-06-12 12/02:38:37 (Eastern Time)

**+** Votre déclaration sera vérifiée en utilisant les mêmes critères que ceux que nous appliquons à d'autres méthodes de classement. Vous devez conserver tous vos reçus et pièces justificatives au cas où nous les demanderions.

Imprimer cette page pour vos dossiers.

[Imprimer](#) [Retourner à la page d'accueil](#)

Numéro d'écran : PMD.4

Date de modification : 2016-05-16



Avis



### 3.1.9 Tableaux de données

#### **TABLEAUX DE DONNÉES PRÉSENTÉS SÉPARÉMENT**

