

# Agence du revenu du Canada

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

**Rapport de recherche qualitative et quantitative**  
**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

## 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**

### **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.

### 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.

### 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)