

Numéro d'enregistrement de la ROP : POR 103-16
Numéro de contrat de TPSGC : 46558-184802/001/CY
Date d'octroi du contrat : le 26 janvier 2017
Date de livraison : le 24 mars 2017

Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables

Rapport final

Rédigé par :
Corporate Research Associates Inc.

Rédigé pour le compte de :
L'Agence du revenu du Canada

This report is also available in English.

Pour de plus amples renseignements sur le rapport, écrivez au :

relations.medias@cra-arc.gc.ca



Suite 5001, 7071 Bayers Road
Halifax NS B3L 2C2
www.cra.ca
1-888-414-133



Table des matières

Page

Sommaire	E
rror! Bookmark not defined.	
Executive Summary	5
Introduction	E
rror! Bookmark not defined.	
Méthodologie de recherche	Error! Bookmark not defined.
Contexte de la recherche qualitative	10
Analyse détaillée	11
Sensibilisation aux crédits d'impôt et aux prestations du gouvernement fédéral	11
Perception et expérience de l'ARC	13
Expérience relative à la production de déclarations de revenus	15
Production de déclarations de revenus	17
Raisons de produire une déclaration de revenus	19
Obstacles à la production d'une déclaration de revenus	20
Appui et ressources pour la production de déclarations	23
Changements proposés pour accroître le taux de production de déclarations de revenus	24
Communications et aide	27
Document de sensibilisation proposé	30
Priorités du gouvernement	32
Conclusions	34

Annexes :

Annexe A – Questionnaires de recrutement (anglais et français)

Annexe B – Guides de discussion (anglais et français)

Annexe C – Documents de sensibilisation

Sommaire

Corporate Research Associates Inc.
Numéro de contrat : 46558-184802/001/CY
Numéro d'enregistrement de la ROP : POR
103-16 Date du contrat : le 26 janvier 2017

Contexte, objectifs et méthodologie

Pour mieux comprendre certains des facteurs contribuant à des taux inférieurs de déclarations de revenus et d'utilisation des prestations chez les segments de la population considérés comme vulnérables, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a demandé la tenue d'un ensemble de 20 groupes de discussion dans cinq villes (Edmonton, Winnipeg, Thunder Bay, Québec, et Iqaluit). Les groupes de discussion ont eu lieu entre le 27 février et le 7 mars 2017. Chaque groupe de discussion avait une durée de 1,5 à 2 heures et chaque participant a reçu des honoraires de 75 \$, sauf dans le cas des participants à Iqaluit, qui ont reçu des honoraires de 100 \$. Les publics cibles comprenaient les femmes seules vivant avec une ou plusieurs personnes à charge, les personnes autochtones vivant dans des milieux urbains, les personnes qui ont récemment vécu une période d'itinérance, et un mélange de personnes à faible revenu de différents âges et des deux sexes. Les participants de tous les groupes répondaient au critère de classification des seuils de faible revenu (SFR) de Statistique Canada. En tout, 150 personnes ont participé aux groupes dans les différentes villes. L'étude visait à examiner les obstacles, les perceptions et les lacunes en matière de connaissances qui limitent la participation de certaines personnes au système, ainsi que d'identifier les méthodes préférées de communication avec l'ARC.

Notons qu'il convient d'interpréter les résultats de la présente étude avec précaution, car les recherches qualitatives ne fournissent qu'une orientation. On ne peut attribuer les résultats à l'ensemble de la population étudiée avec un degré suffisant de fiabilité statistique. La dépense totale était 92 585,62 \$ (TVH incluse).

Preuve de neutralité politique

J'atteste par la présente et à titre de représentant de Corporate Research Associates Inc. que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences en matière de neutralité décrites dans la politique de communication du gouvernement du Canada ainsi que dans les procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables n'incluent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques ou les positions des partis, et les cotes de performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signée



Margaret Brigley, Présidente et chef des opérations
Corporate Research Associates
Date : le 24 mars 2017



Principales conclusions

Les résultats de l'étude **Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables** confirment qu'il faut plus de sensibilisation visant les personnes autochtones en milieu urbain et les personnes à faible revenu. Cette sensibilisation permettrait d'améliorer le niveau de compréhension des différents avantages liés à la production d'une déclaration de revenus. En effet, les résultats globaux sont en général uniformes auprès des quatre publics ciblés par l'étude.

Pour l'ensemble des publics cibles, les résultats montrent que les personnes savent très bien qu'il est nécessaire de produire une déclaration de revenus chaque année. Par ailleurs, la plupart des gens comprennent qu'il faut produire cette déclaration avant la fin du mois d'avril. Même s'il y a une obligation civique claire de produire une déclaration, la principale motivation des gens qui s'en acquittent chaque année est de recevoir les montants éventuels de remboursement. Certaines personnes, notamment des mères seules ou des personnes recevant des prestations d'assurance invalidité, se sentent tenues de produire une déclaration de revenus afin d'assurer le maintien des prestations. D'autres produisent une déclaration pour éviter les ennuis dans leur relation avec l'État.

Même s'il y a une bonne notoriété des différentes prestations et des différents services financiers gouvernementaux, il n'y a qu'une compréhension moyenne du lien entre la réception de certaines prestations et la production d'une déclaration de revenus. De fait, ceux qui connaissent le mieux le lien ont déjà vécu une interruption des prestations liée à la non-production d'une déclaration, et ils sont donc maintenant bien sensibilisés à cette réalité. Quoiqu'il en soit, les résultats dans toutes les villes et pour tous les publics cibles laissent penser que la notoriété de l'ensemble complet de prestations auxquelles certaines personnes sont admissibles est faible.

Même si presque tous les participants disent produire une déclaration de revenus chaque année, ils connaissent généralement quelqu'un qui ne le fait pas. Lorsqu'on leur demande les raisons pour lesquelles d'autres personnes ne produisent pas de déclaration de revenus, ils répondent qu'il y a un ensemble de facteurs : le fait que les avantages d'une déclaration soient mal connus, les problèmes de santé (capacité mentale ou physique), la capacité en général, le fait de devoir de l'argent ou la peur des conséquences, la volonté de dissimuler des revenus ou une adresse (de peur d'une retenue à la source d'une pension alimentaire) ou le manque de confiance envers l'État.

Les participants ont l'impression que la production d'une déclaration de revenus est une tâche ardue et déroutante, surtout lorsqu'une personne ne maîtrise pas bien les mathématiques, n'aime pas les chiffres, ou a une autre langue maternelle que l'anglais ou le français. La terminologie utilisée dans le cadre du processus est intimidante pour certains, et plusieurs pensent qu'il faut des connaissances à jour sur la fiscalité et sur les prestations pour produire correctement une déclaration de revenus. De fait, ce qui est considéré comme la complexité du processus et le faible niveau de littératie (ainsi que des connaissances financières lacunaires) sont les difficultés les plus fréquemment invoquées par les personnes qui ne produisent pas régulièrement de déclaration de revenus. Dans les différents groupes, les participants ont souvent parlé de leur peu de confiance en leur capacité de produire correctement une déclaration de revenus. Les participants dépendent le plus souvent d'une autre personne qui produit la déclaration à leur place, principalement parce qu'ils craignent de faire une erreur et d'ainsi



perdre une prestation à laquelle ils sont admissibles. Ils manquent de confiance en leur capacité et vont donc majoritairement payer des gens pour produire leur déclaration.

Un manque de soutien, de compétences et de confiance, ainsi que des questions de langue représentent les principaux obstacles à la production d'une déclaration de revenus. Les obstacles à la production d'une déclaration sont plus marqués dans le Nord en raison du faible nombre d'options d'aide, notamment de l'absence d'options sans frais.

Les participants ne semblent pas bien connaître l'ensemble des prestations auxquelles ils sont peut-être admissibles. Même s'ils savent qu'ils ont l'obligation de produire une déclaration de revenus annuelle, souvent ils ne comprennent pas les avantages personnels du processus, et ne voient donc pas l'urgence d'agir. Il n'y a aucun doute selon les résultats qu'il conviendrait d'intensifier les activités de sensibilisation ciblant les publics vulnérables, ce qui comprendrait une sensibilisation accrue à la gamme complète de prestations auxquelles ils sont admissibles. Les résultats laissent penser par ailleurs qu'il faut accorder la priorité aux soutiens qui visent à favoriser la production de déclaration pour autrui, car la majorité des gens n'ont aucune envie de le faire eux-mêmes. Plusieurs suggestions ont été formulées en matière de sensibilisation ou d'interactions à l'échelon communautaire pour encourager la production de déclarations de revenus.

Un manque de sensibilisation et un manque de connaissances s'ajoutent à un manque de préparation. Plusieurs personnes ont l'impression d'avoir manqué l'occasion de demander une prestation à laquelle ils ont droit. Cette impression devient une source de frustration à l'égard de l'État. Certains estiment que le manque d'appui gouvernemental est intentionnel et vise à éviter le plus possible d'avoir à verser des prestations à ceux qui y sont admissibles. Cet aspect met en évidence le besoin d'outils d'aide qui orientent une personne en l'aidant à rassembler les documents nécessaires pour les besoins d'une déclaration, tout en maximisant les prestations auxquelles elle a droit.

Le document de sensibilisation proposé a été bien reçu, et il était considéré comme clair, relativement simple et instructif. Les participants aimaient bien le ton sympathique et accessible du document et la brièveté des renseignements présentés. Il était considéré comme très instructif et comme une façon efficace d'encourager les gens à produire une déclaration et ainsi à recevoir des prestations qu'ils ne connaissaient peut-être pas. Malgré les réactions unanimement positives, certaines améliorations ont été proposées, comme des éclaircissements pour certains termes, le remplacement du symbole visuel, et le remplacement des couleurs actuelles.

Lorsqu'il s'agit de diffuser des messages sur la production d'une déclaration de revenus, l'ARC doit envisager une stratégie de communication faisant appel à plusieurs supports, ce qui comprend des modes traditionnels et des modes non traditionnels. L'utilisation de formes traditionnelles de publicité (télévision, journaux), ainsi que d'imprimés et d'affiches dans les lieux publics et les médias sociaux (publicités Facebook, YouTube) était fortement recommandée, de même que des collaborations avec des organismes communautaires (résidences de personnes âgées, groupes d'aide aux immigrants, etc.) et des renseignements dans les bureaux gouvernementaux offrant des services sociaux ou des services liés à l'emploi.



Pour terminer, les résultats laissent penser qu'il convient de privilégier les messages courts et clairs en langage simple qui insistent sur les avantages de la production d'une déclaration de revenus. Tout message doit également faire comprendre aux particuliers qu'il est financièrement avantageux de produire une déclaration (il y a une possibilité de gain financier personnel).



Executive Summary

Corporate Research Associates Inc.
Contract Number: 46558-184802/001/CY
POR Registration Number: POR 103-16
Contract Date: January 26, 2017

Background, Objectives and Methodology

To better understand some of the contributing factors to lower rates of tax filing and benefit uptake among segments of the population identified as more vulnerable, the Canada Revenue Agency (CRA) commissioned a series of 20 in-person focus groups in five locations (including Edmonton, Winnipeg, Thunder Bay, Quebec City, and Iqaluit). Group discussions were conducted from February 27th to March 7th, 2017. Each focus group lasted approximately 1.5 – 2 hours and a \$75 honorarium was offered to each participant in all locations except for Iqaluit where participants received \$100. Targeted audiences included single women living with dependents, Indigenous peoples in urban settings, persons who have recently experienced homelessness, and a mix of age and gender low-income individuals. All participants across groups were classified in Statistics Canada's Low Income Cut-Offs (LICO) threshold. A total of 150 participants took part across locations. The research aimed at exploring barriers, perceptions and knowledge gaps that limit some people's participation in the system, as well as identifying preferred methods of communication with the CRA.

Caution must be exercised when interpreting the results from this study, as qualitative research is directional only. Results cannot be attributed to the overall population under study, with any degree of statistical confidence. The total contracted value of the research was \$105,598.50 (including HST).

Political Neutrality Certification

I hereby certify as a Representative of Corporate Research Associates Inc. that the deliverables fully comply with the Government of Canada political neutrality requirements outlined in the Communications Policy of the Government of Canada and Procedures for Planning and Contracting Public Opinion Research. Specifically, the deliverables do not include information on electoral voting intentions, political party preferences, standings with the electorate or ratings of the performance of a political party or its leaders.

Signed



Margaret Brigley, President & COO
Corporate Research Associates
Date: March 24, 2017



Key Findings

Findings from the *Barriers Associated with Tax Filing in Vulnerable Populations Qualitative Research* confirm that greater outreach is warranted among urban Indigenous peoples and low income individuals to increase awareness and understanding of the various benefits associated with filing tax returns. Indeed, overall findings were generally consistent across the four audiences under study.

Results show individuals, across audiences, are acutely aware of the necessity to file a tax return each year and most understand that tax returns are due to be filed by the end of April. While there is clear civic obligation to file taxes, individuals are primarily motivated to complete their return annually to collect any taxes owing. Some, particularly single mothers or those on disability, are compelled to file their tax return to ensure a continuation of benefits. Others do so to avoid getting in trouble with the government.

Despite a strong awareness of various government benefits and financial services available, there appears to be only a moderate understanding that receipt of some benefits is dependent upon filing a tax return. Indeed, those most familiar with this fact suffered a disruption in their benefits after not filing taxes, and accordingly are now aware. Regardless, across locations and audiences, findings show there is limited awareness of the full extent of benefits to which individuals may be eligible for.

Although all but a few participants reportedly filed their taxes each year, most know others who have not. When asked why others may not file a tax return, the reasons were primarily attributed to a range of factors, including a lack of awareness of the benefits of doing so, health conditions (i.e. mental or physical capacity), ability, owing money/ fear of repercussions, a desire to keep income / location hid (for fear of wages being garnished for child support, alimony, etc.), and a lack of trust in the government.

There is a perception that completing a tax return is confusing, difficult, and challenging, particularly for those who are not adept at math, comfortable with numbers, or who do not have English / French as their mother tongue. The terminology used in the process is intimidating to some, and many believe an up-to-date knowledge of tax laws and benefits is needed to successfully complete a tax return. Indeed, the perceived complexity of the process and low literacy (both general and financial) were by far the most common challenges faced by people who do not file their income tax return regularly. Across groups, participants shared a general lack of confidence in their personal abilities to effectively file their taxes. Participants are largely dependent on others to file their taxes, primarily because they are afraid to make a mistake and miss an eligible benefit. They have a lack of confidence in their abilities and accordingly, most pay others to file their taxes.

A lack of support, aptitude, language and confidence present key barriers to completing a tax return. Barriers to the completion are most pronounced in the North, where few options for assistance are available and none are readily available free of charge.



Participants seem to lack full awareness of the various benefits they may be eligible for. While they are aware of their obligation to file an annual tax return, many do not readily identify the personal benefits to doing so, and thus place no urgency on the matter. Without question, findings show there is a need for greater outreach among vulnerable audiences, including a need for increased awareness of the full range of eligible benefits. Results suggest priority should be placed on ensuring the necessary supports are in place to complete tax returns for others, as most show no interest in completing a return themselves. To that end, a range of suggestions for outreach or interaction at the community level were offered to support tax filing.

A general lack of awareness and lack of knowledge is compounded by a lack of preparedness. Many feel as though they have missed an opportunity to claim benefits that are owing to them. This creates heightened frustration toward the government with some thinking the government's lack of assistance is intentional to minimize payment of eligible benefits. This underscores the need for self-help tools that guide individuals' collection of necessary documents to successfully file a return, while maximizing the benefits they might be eligible for.

The proposed outreach document was well received and considered clear, relatively simple and informative. Participants appreciated the friendly and approachable tone of the document and the brevity of information presented. It was considered highly informative and effective at encouraging individuals to file a return to receive benefits that were not familiar. Despite its overwhelmingly positive reception, a variety of changes were suggested to enhance the document including such things as clarification of some terminology, replacing the visual icon, and consideration of a new colour scheme.

When sharing communication on tax filing, findings show that CRA should consider a multi-mode communications strategy, including both traditional and non-traditional information sources. The use of traditional advertising (TV, newspaper), printed materials / posters in public places and social media (Facebook ads, YouTube) were strongly suggested, as was collaboration with community organizations (seniors' centers, immigration groups, etc.), and information at government offices related to social services or employment.

Finally, results highlight the need for clear, short messaging, presented in simple language that highlights the benefits of tax filing. Any messaging must also highlight personal financial relevance by letting an individual know that they could realize some personal financial gain if they file their return.



Introduction

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a demandé à Corporate Research Associates Inc. de mener une recherche qualitative auprès de certaines populations vulnérables en vue d'étudier et de mieux comprendre les problèmes fondamentaux et les facteurs à l'origine du faible taux de production de déclarations de revenus et de recours aux prestations chez ces dernières. Pour ce faire, il a fallu examiner et cerner les obstacles réels et perçus, de même que les perceptions qui limitent la participation de certaines personnes au système.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

- Comprendre pourquoi certaines populations vulnérables produisent des déclarations de revenus alors que d'autres ne le font pas;
- Déterminer le niveau de connaissance et l'attitude par rapport à la production de déclarations et aux prestations, notamment les mythes, les conceptions erronées courantes, le manque de confiance, etc.;
- Déterminer si ces segments de la population doivent relever des obstacles ou combler un manque de connaissance particuliers en ce qui concerne la production de déclarations et les prestations (p. ex., l'obligation de produire une déclaration; les avantages que présente la production de déclarations; la connaissance des prestations potentielles; les conséquences et les inconvénients de ne pas produire de déclaration; les méthodes de déclaration de revenus; le manque de connaissances financières; le faible niveau d'alphabétisation ou de numéracie, la mauvaise connaissance de la langue et les aptitudes limitées en informatique; l'absence de pièces d'identité appropriées; la méfiance envers le gouvernement; le manque de ressources, de conseils ou de soutien en matière d'impôt);
- Déterminer les défis en matière de ressources que doivent relever ces groupes (p. ex., l'accès à des conseils sur les impôts, la technologie), et étudier des idées de ressources de soutien actuelles et potentielles avec des intermédiaires qui pourraient faciliter la production de déclarations et l'accès aux prestations;
- Discuter des méthodes privilégiées de communication avec l'ARC et obtenir de la rétroaction sur les ébauches de produits de communication ou de messages.

Ce rapport étale les constatations détaillées des groupes de discussion, fournit une série de conclusions et de recommandations découlant des résultats de la recherche, présente un résumé de haut niveau et décrit en détail la méthodologie employée. Tous les documents de travail sont annexés au rapport, y compris le questionnaire de recrutement, le guide du modérateur et les documents de sensibilisation qui ont été mis à l'essai.



Méthodologie de recherche

Étant donné le sujet de l'étude et le public visé, on a formé un ensemble de groupes traditionnels de discussion en personne. Plus précisément, 20 groupes composés de résidents canadiens d'expression anglaise et d'expression française se sont tenus dans cinq (5) villes. L'étude s'intéressait à quatre publics cibles devant répondre au critère de classification des seuils de faible revenu (SFR) de Statistique Canada. Les quatre publics cibles étaient les suivants :

- 1) les femmes monoparentales, vivant avec des personnes à charge;
- 2) les membres du grand public à faible revenu, de différents âges et des deux sexes;
- 3) les personnes autochtones vivant hors réserve;
- 4) les personnes ayant récemment vécu une période d'itinérance (dont celles qui doivent habiter avec un ami ou un membre de leur famille, dans un hôtel, motel ou refuge, ou dans leur voiture).

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu de la composition des groupes par segment de la population.

	Date (2017)	Langue	Mères monoparentales – SFR	Personnes des deux sexes – SFR	Autochtones – SFR	Itinérance – SFR	Total
Winnipeg (Manitoba)	27 et 28 février	Anglais	1	1	1	1	4
Edmonton (Alberta)	28 février et 1 ^{er} mars	Anglais	1	1	1	1	4
Thunder Bay (Ontario)	1 ^{er} et 2 mars	Anglais	1	1	1	1	4
Québec, Québec	1 ^{er} et 2 mars	Français	1	1	1	1	4
Iqaluit, Nunavut	6 et 7 mars	Anglais	1	1	1	1	4
Total			5	5	5	5	20

Comme le veut la pratique courante, on a exclu les personnes qui ont participé à un groupe de discussion au cours des six derniers mois, à trois groupes de discussion ou plus dans les cinq dernières années, ou à un groupe de discussion sur les enjeux fiscaux. Pareillement, on a exclu les personnes qui manipulent des renseignements de nature délicate dans le cadre de leur emploi, notamment en marketing, en étude de marché, dans les médias, en comptabilité, en préparation de déclaration d'impôt, ou au sein d'un parti politique ou d'un ministère fédéral ou provincial. Les participants vivaient au Canada depuis au moins 12 mois. Les discussions ont été enregistrées aux fins de rédaction du rapport, et des observateurs étaient présents à certaines des séances.



Chaque groupe était composé de dix personnes. Par contre, un total de 150 individus ont participé aux discussions dans l'ensemble des villes. Les participants d'Iqaluit ont reçu des honoraires de 100 \$, alors que dans les autres villes on offrait des honoraires de 75 \$, conformément aux exigences du marché. Chaque groupe de discussion se réunissait pendant environ une heure et demie ou deux heures.

Contexte de la recherche qualitative

Les discussions qualitatives sont conçues pour être dirigées par un modérateur et se veulent informelles et invitantes. Les caractéristiques, les habitudes et les attitudes des participants sont considérées comme pertinentes au sujet de discussion. Les discussions qualitatives individuelles ou en groupe ont pour principal avantage la possibilité d'approfondir avec les participants sélectionnés la question des habitudes comportementales, des tendances d'utilisation, des perceptions et des attitudes à l'égard du sujet. Ce type de discussion est souple et permet d'explorer d'autres éléments qui peuvent être utiles à l'enquête. La recherche qualitative permet une compréhension plus complète du segment, car les participants expriment leurs pensées et leurs sentiments « dans leurs propres mots » et avec « leur degré de passion ». Plutôt que de collecter des données quantitativement précises ou d'obtenir des mesures absolues, les techniques de recherche qualitative sont utilisées en marketing comme un moyen de découvrir de nouvelles perspectives et de mettre en place une orientation. Ainsi, les résultats sont fournis à titre indicatif seulement et ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population étudiée.



Analyse détaillée

Sensibilisation aux crédits d'impôt et aux prestations du gouvernement fédéral

Les prestations et l'aide financière offertes par le gouvernement sont bien connues, et la plupart des participants comprennent qu'ils doivent produire une déclaration de revenus pour recevoir des prestations.

Prestations et programmes gouvernementaux

En guise d'entrée en matière, on demandait aux participants de nommer les programmes et services gouvernementaux offerts aux personnes habitant au Canada. Les prestations et les formes d'aide financière du gouvernement étaient bien connues de tous, peu importe l'endroit. L'assurance-emploi, la prestation pour enfants, l'assistance ou l'aide sociale, les prestations d'invalidité, le crédit d'impôt de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et le Régime de pensions du Canada (RPC) se trouvaient constamment en peloton de tête. D'autres prestations ont été citées, quoique moins fréquemment : le crédit d'impôt pour les activités sportives ou récréatives, l'aide à la location, le crédit d'impôt pour le transport en commun, les subventions et programmes d'aide pour la garde d'enfants ou les soins à domicile, les prêts pour étudiants ou pour la formation, les prestations de maladie ou de médicaments, les rabais sur le prix de l'électricité, les indemnités pour accidents du travail, les programmes de fonds de secours pour les rénovations à domicile, et les programmes de cotisation à un régime enregistré d'épargne-études. Dans le Nord, certains ont aussi nommé les allocations pour le logement, les indemnités de congé, les prestations de santé (médicaments sur ordonnance, soins dentaires, soins de la vue) et l'aide aux études. À Québec, les participants étaient nombreux à citer le service de garderie subventionné par le gouvernement. En Ontario, les participants mentionnaient le Programme de médicaments Trillium comme principale forme d'aide, alors qu'à Edmonton, tous les groupes nommaient le Programme de revenu assuré pour les personnes gravement handicapées.

Toutes villes confondues, les personnes itinérantes ou ayant vécu une période d'itinérance étaient celles qui connaissaient le moins les prestations.

On a rappelé aux groupes que certaines prestations sont uniquement offertes aux contribuables qui produisent une déclaration de revenus au gouvernement fédéral, et on leur a demandé d'indiquer de quelles prestations il s'agit. Les participants ont énuméré toute une gamme de crédits d'impôt du gouvernement fédéral accessibles aux personnes qui habitent au Canada et produisent une déclaration d'impôt, dont la prestation pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH et le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Ces prestations du gouvernement étaient celles qui venaient le plus rapidement à l'esprit des participants de toutes les villes et de tous les groupes. À Edmonton, Winnipeg et Thunder Bay, quelques participants de chaque groupe ont également cité la prestation fiscale pour le revenu de travail, alors que des participants de Winnipeg et Thunder Bay mentionnaient le crédit d'impôt pour aidants familiaux. À Edmonton, on nommait aussi l'allègement de la taxe sur les émissions carboniques.



Dans le Nord, les allocations pour le logement, l'aide financière pour les voyages et l'aide financière pour les étudiants étaient souvent mentionnées.

Il convient de souligner que, même si les participants se souvenaient aisément d'une vaste gamme de crédits d'impôt et de prestations, ils ignoraient souvent de quel palier de gouvernement proviennent ces incitatifs financiers. En effet, on a remarqué une certaine confusion quant à savoir si les prestations et crédits proviennent du gouvernement fédéral ou des gouvernements provinciaux ou territoriaux.

Dans l'ensemble des groupes, seul un petit nombre de participants avaient déjà demandé et reçu au moins un de ces crédits ou une de ces prestations. Sur toute la ligne, les personnes monoparentales comprenaient la nécessité de produire une déclaration d'impôt, notamment pour s'assurer de recevoir la prestation pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH. Dans plusieurs villes, des parents affirmaient avoir omis de produire leur déclaration une année, et expliquaient que le versement de la prestation pour enfants avait été interrompu jusqu'à ce qu'ils rectifient la situation. Par conséquent, ils savent maintenant qu'il est essentiel de produire une déclaration chaque année.

La plupart des participants s'attendent à ce que leur comptable, leur conseiller fiscal ou la personne qui les aide à produire leur déclaration leur apprenne qu'ils sont admissibles à des prestations. Les participants qui reçoivent une forme d'assistance sociale affirment que ce sont les employés du bureau du gouvernement chargés de coordonner leurs versements ou les bénévoles qui les ont aidés à produire leur déclaration qui leur ont appris qu'ils étaient admissibles à des prestations. En général, ils ne semblaient pas avoir appris l'existence des prestations de manière proactive. Plusieurs d'entre eux soutenaient que les résidents apprennent souvent « par hasard » qu'une aide financière est offerte, ou que d'autres personnes leur ont relaté cette information.

La recherche de renseignements dans le site Web de l'ARC les rebutait, en raison des listes d'information qui leur semblaient interminables et de la nécessité de connaître a priori le titre de la prestation. Plusieurs participants suggéraient de mettre en place un simple questionnaire en ligne; grâce à cet outil efficace, les personnes pourraient déterminer leur admissibilité à des prestations.

Il convient de noter que, dans certains cas, les personnes ayant vécu une période d'itinérance croient que les prestations et crédits d'impôt sont plus facilement accessibles aux riches. Une telle mentalité révèle la nécessité de faire encore plus d'efforts pour convaincre ces personnes de demander des prestations ou pour leur faire connaître les prestations auxquelles elles pourraient être admissibles.



Perception et expérience de l'ARC

En général, l'ARC était considérée comme inaccessible, incohérente dans ses réponses, et indifférente envers le grand public.

Avant d'entamer la discussion en groupe, on a demandé aux participants de noter sur papier ce que leur inspirent l'ARC et la production de leur déclaration d'impôt.

Plusieurs ont réagi avec émotion et disaient ressentir **de la peur, du scepticisme et de l'inquiétude**. De nombreux participants avaient peur de devoir de l'argent (une dépense qu'ils ne peuvent se permettre) et ne savaient pas si leur dossier est en règle avec l'ARC d'une année à l'autre. D'autres craignaient de s'attirer des ennuis s'ils ne produisaient pas correctement leur déclaration. Loin d'être motivée par un désir de fraude, cette crainte découle plutôt d'un manque de connaissance quant à la façon de produire une déclaration et aux renseignements à fournir. Les participants se fiaient aveuglément à d'autres personnes pour remplir correctement leur déclaration, en espérant que tout irait pour le mieux.

Parallèlement, la complexité perçue du processus de production d'une déclaration de revenus et la mauvaise compréhension de ce processus étaient à l'origine de ces émotions négatives. En effet, de nombreux participants étaient intimidés par le processus, qui leur inspirait un sentiment d'anxiété.

Certains s'attendaient à ce que l'ARC leur rembourse l'impôt payé en trop ou leur donne de l'argent sous forme des prestations qui leur sont dues en raison de la classe de revenus à laquelle ils appartiennent. Cela dit, les participants étaient nombreux à avoir l'impression que les personnes riches et bien éduquées ont plus de facilité à produire une déclaration de revenus et profitent ainsi d'un plus grand nombre d'avantages.

D'autres, même s'ils étaient partout minoritaires, acceptaient que les Canadiens doivent payer leurs impôts pour se prévaloir d'avantages tels que les soins de santé, l'éducation et des infrastructures solides. Selon ces personnes, l'ARC a un rôle primordial. Le graphique ci-dessous illustre les mentions venues spontanément aux participants au sujet de l'ARC.



Interaction avec l'ARC

Dans chaque ville, plusieurs membres de chacun des groupes avaient déjà interagi directement avec l'ARC. Dans la plupart des cas, le contact s'était fait par téléphone seulement et n'avait pas été une expérience positive. En effet, tous publics cibles confondus, les participants se disaient **frustrés envers l'ARC** après cette expérience. En général, ils trouvaient difficile de joindre l'ARC en raison des heures d'ouverture qui leur semblaient trop courtes, du système téléphonique automatisé et de l'impossibilité de parler à une vraie personne. Les participants ont relaté les longs moments (parfois plus d'une heure) passés à attendre au téléphone en écoutant de la musique. Parallèlement, quelques participants se disaient frustrés d'avoir à chercher le bon numéro, alors que l'impossibilité de parler à un représentant en personne était une source d'inquiétude pour d'autres.

De plus, lorsqu'ils parvenaient finalement à joindre une « vraie personne », ils recevaient souvent des réponses contradictoires, ce qui ajoutait à leur frustration. En effet, plusieurs membres de chaque groupe ont dit avoir parlé à plus d'une personne-ressource de l'ARC au sujet de la même question, et avoir reçu une réponse différente de chacune.

Le ton paternaliste et le manque de tact des représentants de l'ARC déplaisaient également aux participants, qui avaient l'impression d'être pris d'emblée pour des menteurs ou des tricheurs. Ce manque d'empathie perçu n'a fait qu'ajouter à la méfiance et à la peur des participants. À Québec, les participants étaient rebutés par l'accent étranger des employés, qu'ils avaient de la difficulté à comprendre.

Bien que ce genre d'expérience soit commun dans l'ensemble des groupes, certaines personnes ont qualifié leur interaction avec les représentants de l'ARC de « positive » et disaient avoir reçu un bon service.

À Edmonton, les participants ayant récemment produit leur déclaration de revenus au moyen d'un logiciel en ligne affirmaient que leur interaction avec l'ARC leur avait laissé une bien meilleure impression que par le passé.

À Iqaluit, les participants étaient doublement frustrés lorsqu'ils devaient communiquer avec l'ARC au nom d'un aîné unilingue (qui ne parle que l'inuktitut). Dans plusieurs groupes, des participants ayant téléphoné à l'ARC au nom d'un parent ou d'un membre de leur famille (qui était présent lors de l'appel) s'étaient fait dire que les renseignements devaient être donnés directement à la personne concernée, en anglais ou en français. Dans un cas, on a dit au participant que l'aîné devait signer un affidavit le nommant comme son représentant officiel, sans quoi on ne lui répondrait pas. Après avoir reçu cette directive, il a dû passer un long moment en attente, ce qui a frustré au plus haut point toutes les personnes concernées.



Expérience relative à la production de déclarations de revenus

Les participants dépendent largement d'autres personnes, surtout par crainte de commettre une erreur et par manque de confiance en leurs propres capacités. La plupart d'entre eux payent quelqu'un qui s'occupe de produire leur déclaration.

Raison de la production de déclarations de revenus

Dans l'ensemble des groupes, seuls quelques participants ne produisent pas régulièrement leur déclaration de revenus. Il est intéressant de remarquer qu'ils le font pour différentes raisons d'un groupe à l'autre. Dans toutes les villes, les personnes monoparentales produisent leur déclaration pour garantir leur **admissibilité à certaines prestations** (c'est-à-dire la prestation pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH). D'autres personnes produisent leur déclaration pour obtenir un **remboursement d'impôt**. Certains souhaitent demander un prêt ou un prêt étudiant, ou faire un achat qui les obligeait à produire une déclaration de revenus.

D'autres voient dans la déclaration de revenus une obligation légale et un **devoir civique** en tant que Canadiens. Certains soulagent leur **conscience sociale** en payant de l'impôt à l'appui des services offerts à tous les Canadiens. Cela dit, ils étaient nombreux à se demander si les avantages financiers reçus valaient l'effort engagé pour produire une déclaration.

Par ailleurs, certaines personnes ont eu de la difficulté à expliquer leur motivation, disant agir par habitude ou parce qu'ils l'ont « toujours fait ».

D'autres produisent leur déclaration pour **éviter des ennuis** et avoir l'esprit tranquille, puisqu'ils savent qu'ils ne recevront pas d'amende et que le gouvernement ne les poursuivra pas en cour pour des arriérés d'impôts.

Obligation de produire une déclaration de revenus

Les participants étaient unanimes : tout le monde doit produire une déclaration de revenu chaque année au Canada. Par contre, ils ne s'entendaient pas sur l'âge (16 ou 18 ans) et se demandaient si les personnes qui n'ont pas de revenu à déclarer doivent tout de même produire une déclaration. Ils croyaient majoritairement que toute personne ayant un numéro d'assurance sociale doit produire une déclaration dès qu'elle commence à être rémunérée pour un travail (c.-à-d. à 15 ou 16 ans).

Dans certaines villes et dans certains groupes (peu importe le public cible), on se demandait si les Autochtones qui vivent dans une réserve doivent produire une déclaration, puisqu'ils n'ont pas à payer d'impôts; certains croyaient que oui, si ce n'est que pour recevoir les prestations qui ne sont pas associées au paiement de l'impôt.



La majorité des participants situaient l'échéance avant la fin du mois d'avril, et savaient que cette échéance s'applique surtout à ceux qui doivent *payer* de l'impôt. Quelques-uns savaient aussi que les personnes attendant un remboursement doivent produire leur déclaration avant la fin de l'année civile et non avant le 30 avril. À Québec et à Edmonton, les participants étaient plus ou moins au courant de cette échéance et la plupart affirmaient produire leur déclaration dès qu'ils reçoivent les documents nécessaires, sans égard pour la date limite, qu'ils situaient vaguement au mois d'avril ou à la fin du mois de mars.

Processus de production d'une déclaration de revenus

Dans toutes les villes, presque tous les participants font produire leur déclaration par une autre personne, et plusieurs payent des professionnels pour ce service. La plupart ont choisi de procéder ainsi malgré le coût en raison de la complexité perçue du processus de production d'une déclaration de revenus et des autres défis dont fait mention le présent rapport.

À Thunder Bay, Edmonton et Winnipeg, plusieurs participants de chacun des groupes ont évité cette dépense en ayant recours aux services gratuits offerts par des bénévoles dans le cadre d'ateliers pour les personnes à faible revenu, ou encore aux services d'un membre de leur famille. À Québec, peu connaissaient les services offerts gratuitement ou à coût moindre, et plusieurs cherchent un spécialiste en déclaration aux honoraires abordables ou obtiennent l'aide d'un ami, d'un voisin ou d'un membre de leur famille ayant une meilleure connaissance du processus, pour un prix modique. Outre les honoraires, les recommandations dictaient le choix de spécialiste en déclaration.

Dans toutes les villes (sauf à Iqaluit), très **peu de participants utilisent un logiciel pour produire leur déclaration** (un logiciel acheté, comme ImpôtRapide, ImpôtSimple ou ImpôtExpert, un service de transmission électronique des déclarations, comme ImpôtNet, ou un logiciel disponible sur le site Web de l'ARC). Ceux qui procèdent de la sorte produisent habituellement leur déclaration en ligne et trouvent que le logiciel est convivial et utile, puisqu'il leur propose des prestations auxquelles ils sont admissibles. Ils connaissent habituellement les différents outils (p. ex., le Guide de l'ARC) offerts par l'ARC pour les aider à produire leur déclaration.

Dans le Nord, tous les participants payent pour faire produire leur déclaration de revenus et s'entendent pour dire qu'ils ont deux options : avoir recours à un service de comptabilité privé ou à un service de production de déclarations offert à l'un des commerces locaux. Les participants de tous les groupes se plaignaient des honoraires à la hausse des services de préparation de déclarations et des erreurs que ceux-ci commettent; pour cette raison, plusieurs ont recours à un service offert à Winnipeg (par télécopieur) pour un prix moindre, moyennant quelques retards. Personne à Iqaluit n'était au courant de programmes bénévoles pour aider les gens à remplir leur déclaration, quoique certains se souvenaient d'un tel service offert dans les années passées.



Production de déclarations de revenus

Les participants ne souhaitent pas vraiment, voire pas du tout, apprendre comment produire une déclaration de revenus.

Le sujet de la production de déclarations de revenus ne semble pas être une priorité pour la plupart des publics cibles, qui laissent habituellement à d'autres le soin de réfléchir à ses implications. Fait intéressant, les jeunes Canadiens ne sont habituellement pas sensibilisés à l'importance de bien comprendre leur part de responsabilité dans ce processus et l'incidence de leur participation. Ceux qui ont des enfants en bas âge ou qui dépendent des différentes prestations offertes par le gouvernement font exception à la règle.

Expérience relative à la production de déclarations de revenus

Dans la plupart des villes, plusieurs participants avaient déjà produit eux-mêmes leur déclaration de revenus. Par contre, ils ne l'avaient généralement fait qu'une seule fois. Comme ils avaient fait des erreurs ou des omissions, ils ont ensuite choisi de confier la tâche à quelqu'un d'autre. Dans chaque ville, les participants ont dit ne pas avoir reçu des prestations auxquelles ils étaient admissibles, avoir fait des versements inutiles ou avoir dû corriger des déclarations mal remplies. Quelques-uns ont eu des problèmes graves avec l'ARC en raison de leurs erreurs.

Un très petit nombre de participants, surtout des jeunes aux études, ont avoué n'avoir jamais produit de déclaration. Lorsqu'on leur a demandé comment ils aborderaient le processus, ils ont affirmé qu'ils s'en remettraient aux conseils de leurs parents.

Défis perçus

Par conséquent, les participants de tous les groupes avaient **généralement peu confiance en leur capacité** de produire eux-mêmes une déclaration de revenus. Ils craignent manifestement de mal s'y prendre, de commettre une erreur ou de ne pas recevoir une prestation à laquelle ils ont droit s'ils produisent eux-mêmes leur déclaration. En effet, la plupart ne souhaitent pas apprendre comment produire eux-mêmes leur déclaration à l'avenir. Ils préfèrent s'en remettre à des personnes qui connaissent bien les lois et les exemptions fiscales en vigueur pour s'assurer de recevoir toutes les prestations auxquelles ils ont droit.

Même ceux qui font remplir leur déclaration par une autre personne se disent angoissés par la préparation, puisqu'ils doivent rassembler tous les documents nécessaires (feuilles T4 ou T5), les reçus de loyer, de frais médicaux, de garde d'enfants, de dons, de régime enregistré d'épargne-études, de régime d'épargne-retraite, de scolarité, les laissez-passer de transport en commun, etc. Ils craignent d'oublier quelque chose, à leur propre détriment. De plus, la plupart jouent un rôle réactif dans ce processus : ils attendent de recevoir les reçus plutôt que de les demander ou de les accumuler tout au long de l'année. Ils ne vérifient pas vraiment s'ils ont tous leurs reçus; au contraire, ils attendent que la personne qui produit leur déclaration détermine quels sont les reçus nécessaires.



La production de déclarations de revenus est perçue comme un processus compliqué, difficile et exigeant, surtout pour ceux qui s’y connaissent mal en mathématiques ou en calculs, ou dont l’anglais ou le français n’est pas la langue maternelle. La terminologie utilisée dans ce processus en intimide plus d’un, et plusieurs sont convaincus qu’il faut connaître à fond la loi fiscale et les prestations pour produire une déclaration de revenus. En effet, la complexité perçue du processus et le faible niveau de littéracie ou de connaissances financières sont les deux principaux défis que doivent relever les personnes qui ne produisent pas régulièrement une déclaration de revenus.

Les mères monoparentales ont ajouté que la garde partagée des enfants complique le processus, puisqu’elles doivent déterminer quel parent peut demander les prestations et crédits d’impôt offerts aux familles. Voilà qui est particulièrement difficile pour celles qui ont une relation tendue avec leur ancien conjoint.

La technologie rebute certains participants, particulièrement ceux qui appartiennent aux classes de revenu les plus basses ou qui vivent dans le Nord. Ils ont l’impression que l’ARC les oblige à posséder un ordinateur, tant pour accéder aux renseignements nécessaires que pour produire leur déclaration.

En raison de leurs déménagements fréquents, les sans-abris et les personnes ayant vécu une période d’itinérance ne donnent pas toujours leur nouvelle adresse au gouvernement ou à leur employeur. Par conséquent, ils ont encore plus de difficulté à obtenir les documents et les reçus dont ils ont besoin pour leur déclaration de revenus; certains ont jugé qu’il était préférable d’abandonner. Le fait de ne pas avoir de pièces d’identité ni d’adresse permanente empire leur situation.

Peu connaissent les déductions qui sont offertes expressément aux habitants du Nord. En effet, plusieurs croient ne pas recevoir la totalité du remboursement qui leur est dû, tout simplement parce qu’ils ne savent pas quelles déductions ils pourraient demander. Dans chaque groupe, des participants ont mentionné des déductions qui en ont surpris d’autres (p. ex., le droit aux congés annuels, les déductions pour les habitants de régions éloignées, les déductions pour les soins de santé, la prestation fiscale pour le revenu de travail). Par conséquent, ils ressentent une grande frustration envers le gouvernement, qui selon eux tente de leur cacher la gamme complète des prestations offertes aux habitants du Nord. Ainsi, ils ont en général l’impression de ne pas demander tout ce à quoi ils sont admissibles.



Raisons de produire une déclaration de revenus

S'ils se sentent pour la plupart obligés de produire une déclaration de revenus, les citoyens sont avant tout motivés par le versement de prestations ou le remboursement de l'impôt payé.

Motivations actuelles

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils choisissent de produire une déclaration de revenus, tous les groupes ont fourni à peu près les mêmes réponses. Les principales motivations des participants de chaque ville sont indiquées ci-dessous.

Exigence de base : En général, les participants sont d'avis que la production d'une déclaration de revenus est obligatoire au Canada; ils sont nombreux à considérer qu'il y va de leur devoir civique. Pour eux, la production d'une déclaration est un mal nécessaire, rien de plus qu'une obligation à respecter. Dans toutes les villes, des participants affirment que la production d'une déclaration garantit l'inscription au registre des électeurs et permet de recueillir d'importantes statistiques sur la population. Fait intéressant, certains croient que la production de déclarations fait partie du recensement et fournit par le fait même des renseignements qui servent à orienter les programmes et politiques du gouvernement.

Remboursement des impôts : Dans toutes les villes et tous les groupes, les participants sont surtout motivés par le remboursement d'impôt qui leur est dû.

Admissibilité aux prestations : De nombreux participants (*notamment les personnes monoparentales ou handicapées, ou celles qui dépendent des prestations qui leur sont versées*) produisent une déclaration de revenus pour s'assurer de recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. Dans toutes les villes, des participants ont relaté leur expérience personnelle : ayant omis de produire leur déclaration, ils ont cessé de recevoir les prestations dont ils avaient besoin. Tous les participants ayant vécu cette situation ont ressenti de la frustration et ont connu des problèmes financiers, et ne manquent pas de produire leur déclaration chaque année.

Crainte des représailles : Des participants de tous les groupes ont cité la crainte de subir des représailles comme raison de produire régulièrement une déclaration de revenus. Les représailles en question se limitaient généralement à l'ajout d'intérêt aux montants à verser au gouvernement et à des avis de versement ou de production tardive; cependant, certains se sont vu



imposer des conséquences graves, dont le gel de leur compte bancaire et la saisie de leurs biens. Dans certains cas, le revenu déclaré avait eu une incidence négative sur les allocations pour le logement.

Même si les conséquences sont mineures et rares, on note que les participants semblent craindre des représailles perçues comme étant bien plus graves, comme le gel du salaire, la saisie de biens importants (comme une maison) ou des accusations criminelles pouvant mener à un emprisonnement.

Obstacles à la production d'une déclaration de revenus

On attribue principalement le fait de ne pas produire de déclaration de revenus à un manque de connaissances, à des problèmes de santé, à des dettes ou à la crainte de subir des représailles, à une volonté de cacher des renseignements ou à la méfiance envers le gouvernement.

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi d'autres personnes pourraient choisir de ne pas produire de déclaration de revenus, tous les groupes ont fourni à peu près les mêmes réponses. Les principaux obstacles relevés dans chaque ville sont indiqués ci-dessous.

Manque de connaissance :

Certains participants croient que les personnes sans revenu n'ont pas à produire de déclaration de revenus. En gros, ils croient que ces personnes ignorent que le fait de ne pas produire de déclaration les prive de prestations auxquelles elles ont droit. De plus, les publics qui connaissent mal la loi (immigrants, réfugiés, etc.) pourraient ne pas être au courant de leur obligation. Parallèlement, on a noté que l'obligation des Canadiens de produire une déclaration de revenus n'était pas bien connue.

Problèmes de santé : Les participants supposaient que les personnes ayant une incapacité physique ou mentale quelconque étaient peu susceptibles de produire une déclaration, à moins que quelqu'un d'autre ne le fasse pour eux. Les problèmes de santé mentale étaient perçus comme l'un des principaux obstacles à la production de déclarations (surtout chez les sans-abris), puisque les personnes qui en souffrent n'en sont tout simplement pas capables.

Autochtones vivant dans une réserve :

Les participants avaient l'impression que, parmi les Autochtones, ceux vivant dans une réserve pourraient être réticents à l'idée de produire une déclaration, puisqu'ils pourraient se croire exemptés de payer des impôts. En effet, ils ne se reconnaîtraient aucune obligation fiscale, et verraient en



la déclaration de revenus un exemple de la propension du gouvernement à « se mêler de ce qui ne le regarde pas ».

Dettes : L'impossibilité de rembourser une dette figurait parmi les principaux facteurs qui, selon les participants, pousseraient une personne à ne pas produire sa déclaration chaque année. De plus, l'omission de produire une déclaration pourrait entraîner une crainte de représailles, qui fait en sorte que la situation se répète. Ces personnes ne veulent pas s'attirer d'ennuis, et l'évitement leur semble être la meilleure solution.

Volonté de dissimuler des revenus : Tous les groupes s'entendaient à dire que certaines personnes dissimulent volontairement un revenu afin d'éviter que leur salaire fasse l'objet d'une saisie-arrêt pour versement d'une pension alimentaire ou d'arriérés d'impôts.

Affaires illégales : Les participants croyaient que les personnes qui gagnent un revenu de façon illégale (activité illicite, travail au noir) pourraient être réticentes à l'idée de produire une déclaration, puisqu'elles ne souhaitent pas attirer l'attention sur leur situation. Dans certains cas, elles pourraient être visées par des poursuites au criminel.

Personnes vivant hors réseau : Les participants croient que certaines personnes évitent de produire une déclaration pour éviter que le gouvernement sache où elles se trouvent ou ce qu'elles font, puisqu'elles souhaitent vivre « hors réseau ». Le gouvernement ne leur inspire ni confiance ni respect, et elles n'ont pas envie de bénéficier de ses programmes ou prestations.

Langue : La langue est perçue comme un obstacle pour les groupes qui ne comprennent ni l'anglais ni le français. Dans le Nord, les aînés unilingues sont particulièrement vulnérables. Les réfugiés et les immigrants sont d'autres groupes pour qui la langue pourrait poser problème.

Manque de soutien : Certains publics cibles croient que le manque de soutien empêche certaines personnes de produire leur déclaration, notamment celles qui ont des déficiences intellectuelles ou pour qui la langue ou le revenu sont un obstacle; elles pourraient ne pas avoir accès aux ressources qui les aideraient à produire leur déclaration. Les participants ont l'impression que, puisque ces personnes n'ont pas les moyens de payer pour produire leur déclaration de revenus, elles choisissent de ne pas le faire. Elles ne sont généralement pas au courant des services gratuits qui leur sont offerts.



- Aucune adresse :** L'itinérance est l'un des principaux obstacles à la production d'une déclaration de revenus, puisqu'il faut fournir une adresse. Quelques participants ont proposé de donner l'adresse d'un refuge dans la déclaration de revenus, mais cette solution ne convient pas à tous les sans-abris. De même, puisque de nombreux sans-abris ne possèdent pas de pièces d'identité, il est peu probable qu'ils aient les renseignements requis dans la déclaration. Comme ces personnes n'ont pas de domicile, elles n'ont probablement pas en leur possession les formulaires ou les reçus nécessaires.
- Évitement :** Selon certains participants, les personnes qui ne souhaitent pas faire face à leur situation financière évitent de produire une déclaration. La peur, le désir d'éviter la réalité et la complaisance influencent leur décision.
- Désillusion :** Les Autochtones et les personnes ayant vécu une période d'itinérance affichent un certain degré de cynisme et de méfiance envers l'ensemble du gouvernement. Ils n'entretiennent aucune illusion envers la volonté du gouvernement à les aider, puisque l'intervention du gouvernement leur a causé plus de tort que de bien dans le passé. Les participants ont cité cette excuse comme raison de ne pas produire une déclaration de revenus.
- Capacité financière :** Pour certains, le coût associé aux services de production de déclarations de revenus (environ 150 \$) est trop élevé, et les avantages ainsi obtenus n'en valent pas la peine.

En général, la conséquence la plus négative pour les personnes qui ne produisent pas leur déclaration est de ne pas recevoir les prestations auxquelles elles ont droit. Il est mentionné que ceux qui ne produisent pas leur déclaration risquent une amende ou la prison.

Quelles sont les personnes les plus à risque?

On a déterminé que certains publics sont plus susceptibles de ne pas produire de déclaration de revenus, comme en témoignent les principaux obstacles énumérés ci-dessus. Les principaux groupes relevés sont les suivants :

- ✓ **Les personnes malades ou handicapées**
- ✓ **Les réfugiés / nouveaux arrivants / immigrants** (qui ne connaissent pas la notion d'impôt ou de déclaration de revenus et qui comprennent mal l'anglais ou le français)
- ✓ **Les personnes illettrées** (ceux qui ne savent pas trop comment s'y prendre, par manque d'éducation, et qui n'ont aucune aide)
- ✓ **Les étudiants/jeunes** (qui connaissent moins bien leurs responsabilités civiques, notamment parce qu'ils n'ont pas de cours sur le civisme)



- ✓ Les sans-abris
- ✓ Les aînés

Appui et ressources pour la production de déclarations

Il est évident qu'il faut offrir un soutien accru pour aider les gens à produire leur déclaration, surtout dans le Nord.

Malgré la frustration engendrée par les interactions avec l'ARC, le gouvernement est considéré comme la source la plus fiable et crédible de renseignements sur la production de déclarations de revenus. En effet, dans toutes les villes, les participants comptaient avant tout sur **les ressources du gouvernement** et les professionnels compétents (c.-à-d. les comptables ou conseillers fiscaux qui connaissent bien le processus actuel) pour trouver des renseignements sur la production de déclarations. De même, les renseignements obtenus auprès de l'ARC (au téléphone ou à un bureau) ou par communication directe avec une source sûre étaient considérés comme fiables.

À Edmonton, Thunder Bay et Winnipeg, plusieurs membres de chacun des groupes avaient eu recours au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), sans connaître ses produits ni son titre. En effet, ils faisaient référence à une organisation ou à un groupe « bénévole » ou « communautaire » œuvrant à la bibliothèque, au refuge pour sans-abris ou à l'église. Quoi qu'il en soit, dans toutes les villes, les participants appuyaient vivement l'augmentation du nombre d'occasions de ce genre, qui donnent aux citoyens un accès accru à des ressources qui les aident à produire leur déclaration. La plupart ne souhaitent toutefois pas produire eux-mêmes leur déclaration, préférant laisser d'autres le faire en leur nom. Il était fortement recommandé d'ouvrir un plus grand nombre de comptoirs dans les centres communautaires, les centres pour personnes âgées, les locaux d'organisations offrant des services sociaux, etc. D'autres endroits étaient proposés, notamment les institutions postsecondaires, les bibliothèques et les centres pour étudiants ou pour immigrants.

On reconnaît que, dans le Nord, l'aide à la production de déclarations est minime ou fait défaut. Personne n'avait produit sa propre déclaration, et tous avaient payé pour ce service. Cette facture de 60 \$ à 150 \$ constitue un obstacle à la production de déclarations, puisque cet argent serait dépensé plus judicieusement s'il servait à subvenir à des besoins fondamentaux (nourriture, loyer, garde d'enfants).

De même, à Québec, la plupart de ceux qui s'étaient tournés vers un spécialiste en déclaration avaient payé des honoraires de 60 \$ à 180 \$. Malgré le prix élevé, l'avantage perçu du recours aux services d'un professionnel en valait l'investissement. De plus, presque personne ne connaissait les comptoirs gratuits de préparation des déclarations, et la plupart avaient l'impression que ce genre de service n'existe pas. De nombreux participants ont dit qu'ils auraient recours à ce genre de service s'il leur était offert, même s'ils s'inquiétaient de la compétence du personnel (comme le service est gratuit, ils croient qu'ils n'auront pas accès à des experts-conseils qualifiés ou chevronnés).



Changements proposés pour accroître le taux de production de déclarations de revenus

De nombreuses suggestions visant à faire augmenter le taux de production de déclarations de revenus ont été mises de l'avant.

Lorsqu'on leur demandait quels changements apporter pour faire augmenter le taux de production de déclarations de revenus ou simplifier le processus, les participants ont tous fourni à peu près les mêmes réponses (voir ci-dessous), peu importe la ville où ils se trouvaient.

Simplifier les critères d'admissibilité :

Dans chaque ville, quelques participants ont souligné que la garantie ou l'assurance de recevoir des prestations motiveraient sans doute bien des personnes à produire leur déclaration de revenus. Ainsi, il a été proposé d'indiquer plus clairement qui est admissible aux prestations (celles offertes aux parents, par exemple). Dans plusieurs cas, les communications indiquent que des personnes « pourraient » être admissibles à des crédits d'impôt et à des prestations, et non qu'elles les recevront. Ce genre de formulation éveille des soupçons quant à la véracité de l'affirmation. Certains participants suggéraient que les contribuables aient l'option de refuser une prestation plutôt que de la demander; tous seraient donc automatiquement admissibles à différentes prestations, puis répondraient à une question qui déterminerait quelles prestations correspondent à leur situation. Cette proposition visait à écarter les soupçons qui planent quant à la multitude de prestations offertes, mais que le public ne connaît pas ou ne trouve pas.

Éducation :

Dans bien des cas, les participants mentionnaient que les jeunes dans leur entourage connaissent mal le processus de production de déclarations, en plus de ne pas connaître les prestations. Les jeunes participants ont exprimé leur opinion et se sont dits inquiets du fait que leur programme scolaire n'aborde pas ce sujet. Selon certains d'entre eux, à l'école secondaire, on enseigne la production de déclarations (et des notions de base en budgétisation) aux élèves qui suivent le cours de mathématiques de base, mais pas à ceux qui suivent le cours avancé. Ainsi, dans toutes les villes, de nombreux participants étaient d'avis que le fait d'ajouter ce sujet au programme scolaire contribuerait à faire augmenter le taux de production de déclarations.

D'autres suggestions éducatives ont été proposées, y compris l'offre de **cours ou d'ateliers** aux citoyens pour qu'ils apprennent comment s'y prendre. Lors de telles séances, ils poseraient des questions et en apprendraient plus au sujet des déductions qu'ils peuvent demander. Il a été proposé que ces cours ou ateliers soient offerts en collaboration avec des groupes communautaires (centres pour personnes âgées, groupes d'aînés, organismes communautaires, refuges, etc.), afin d'attirer un plus grand public.



De même, il a été proposé dans plusieurs villes de montrer comment remplir une déclaration ou d'expliquer les principales déductions et prestations au moyen de vidéos en langage claire et simple qui seraient affichés sur YouTube. On jugeait utile de fournir des renseignements de base sur la production de déclarations de revenus simples.

Information :

Dans toutes les villes, et surtout dans le Nord, on a noté qu'aucun résumé des déductions pertinentes (dans un format simple et facile à comprendre) n'est offert, et qu'un tel document encouragerait les gens à produire une déclaration de revenus. On a également suggéré de regrouper en une seule liste les façons de produire une déclaration de revenus et les endroits où trouver de l'aide, au besoin. Une autre suggestion consistait à fournir un questionnaire simple en ligne qui, grâce à des questions simples, orienterait les répondants vers les ressources appropriées et déterminerait leur admissibilité aux prestations.

De même, dans plusieurs villes, les participants trouvaient utile de fournir des directives claires au sujet des types de reçus ou d'informations à conserver au cours de l'année. Certains suggéraient de fournir un outil de collecte (une simple enveloppe sur laquelle seraient imprimées les directives, ou un genre de porte-document où classer les reçus) pour aider les gens à conserver les documents pertinents tout au long de l'année, ce qui faciliterait la production de déclarations.

Aide :

Dans toutes les villes, les participants croyaient fermement qu'il faut offrir plus d'aide aux résidents, et ce, gratuitement. Cette aide assurerait la production de déclarations et serait une occasion de poser des questions d'ordre général au sujet des déclarations de revenus et des déductions.

Dans plusieurs villes, on suggérait d'embaucher des étudiants en comptabilité (en approchant des cabinets comptables ou des institutions d'enseignement postsecondaire) qui donneraient des ateliers gratuits au cours desquels ils produiraient bénévolement des déclarations de revenus. On croyait que le gouvernement devrait tenir ces étudiants au courant des dernières mises à jour concernant les lois et les prestations et les rémunérer pour le temps qu'ils consacrent à ces activités.

Dans le Nord, la langue était citée en tant qu'obstacle sérieux empêchant les aînés et les personnes vivant dans des refuges de produire leur déclaration. On croyait que le gouvernement devrait s'assurer que des spécialistes en déclaration soient en mesure de produire des déclarations de revenus à Iqaluit.

En dernier lieu, pour ce qui est de la question de la compétence responsable d'offrir les programmes ou la production de déclarations, les constatations mettent en lumière la méfiance envers les programmes d'aide gratuits : les gens douteraient de l'expertise des personnes impliquées et de la qualité de leur travail. Les participants estimaient que l'ARC doit appuyer fortement ces services, qui ne devraient être fournis que par des personnes qui connaissent bien les récentes modifications apportées aux pratiques fiscales. Il est donc suggéré que les personnes offrant un service gratuit suivent un cours ou un séminaire de recyclage de l'ARC avant de se mettre à la tâche.



Logiciels gratuits :

Les participants ayant récemment acheté un logiciel de préparation de déclarations de revenus (notamment ImpôtRapide ou ImpôtExpert) proposaient qu'un tel logiciel soit accessible gratuitement en ligne. Ces personnes ne savaient pas que l'ARC affiche dans son site Web des liens menant à des logiciels gratuits.

Simplification du processus :

Il n'est pas surprenant que plusieurs aient indiqué que la simplification du processus et du texte dans les formulaires et le guide les rendrait moins complexes, et que le degré actuel de complexité empêche bien des gens de produire leur déclaration de revenus. Une telle mesure comprendrait l'utilisation d'un langage clair et de calculs simples.

Les Autochtones de Québec ont mentionné la nécessité d'assurer une présence dans les réserves ou à des endroits importants situés en dehors des réserves (comme les centres d'amitié) pour leur fournir une aide adaptée à leurs besoins. Ils affirmaient notamment qu'une personne d'ascendance autochtone, ou ayant du moins une connaissance approfondie de chacune des Premières Nations, serait parfaitement apte à fournir des conseils et une aide personnalisés au sujet de la production de déclarations de revenus.

Pénalités plus sévères :

Très peu croyaient que l'imposition de pénalités ou de conséquences plus graves motiverait plus de personnes à produire leur déclaration; cela dit, cette option n'avait pas la cote.

D'autres suggestions de simplification du processus moins souvent mentionnées comprenaient la production de déclarations tous les deux ans seulement, la création d'une archive centrale des documents et reçus que chaque personne doit fournir, et l'offre d'un service de consultation à domicile gratuit.



Communications et aide

Il a été déterminé que la communication et l'aide à la préparation de déclaration font défaut, surtout dans le Nord.

En raison de la difficulté à joindre l'ARC au téléphone, comme il a été mentionné ci-dessus, et de la complexité perçue du site Web de l'ARC, il a été déterminé qu'il convient de diffuser à plus grande échelle les messages concernant les prestations, les façons de produire une déclaration et l'aide offerte dans les communautés. Dans l'ensemble, les participants proposaient d'afficher les messages adressés au public dans des endroits où les gens doivent attendre, comme les bureaux de poste, les cabinets de médecins, les bureaux de services gouvernementaux et les arrêts d'autobus ou d'autres moyens de transport en commun.

La langue est un obstacle de taille à la production de déclarations dans le Nord. Les aînés unilingues ont de la difficulté à produire leur déclaration, et plusieurs sont frustrés de ne pouvoir se tourner vers un programme de l'ARC pour ce faire. On s'inquiète de l'importance démesurée accordée à la communication et à la production de déclarations par voie électronique et du besoin criant de services consultatifs en personne dans le Nord.

Personne n'était au courant d'un Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt qui serait offert à Iqaluit (quoique certains participants se souvenaient d'un tel programme offert il y a quelques années), ni d'un programme semblable offert dans les petites communautés du Nord. Les participants ont souligné le besoin criant de comptoirs gratuits de préparation de déclaration de revenus. Cela permettrait au gouvernement de s'assurer que tous produisent leur déclaration et aux résidents d'obtenir des prestations jusqu'alors inconnues.

Comme il a été mentionné ci-dessus, ils souhaitaient que la communication se fasse en inuktitut à Iqaluit. De nombreux participants ont dit ressentir de la frustration lorsqu'ils doivent traiter avec l'ARC, qui refuse de fournir des renseignements aux appelants qui téléphonent au nom d'un membre de leur famille qui ne parle que l'inuktitut (même si cette personne était présente).

Sources d'information et d'aide

Les participants demandaient que l'information soit disponible en différents formats et à différents endroits. Dans chaque groupe, bon nombre de participants n'avaient pas accès à un ordinateur et n'utilisaient pas les médias sociaux. Ils comptaient plutôt sur les bureaux du gouvernement, les points de contact dans les communautés et les médias traditionnels pour la sensibilisation. Les personnes ayant vécu une période d'itinérance étaient particulièrement vulnérables, puisqu'elles ne pouvaient compter sur un réseau d'aide. Dans la majorité des cas, elles laissaient les refuges pour sans-abris ou d'autres organisations communautaires semblables orienter leurs demandes de services gouvernementaux.

Pour d'autres, qui maîtrisaient la technologie, les médias sociaux étaient un bon moyen de communication, notamment les annonces sur Facebook ou YouTube. Plusieurs ont mentionné les



courriels comme outil de communication, mais s'inquiétaient du nombre élevé de tentatives d'hameçonnage par courriel. En effet, bien des participants avaient entendu parler de courriels envoyés par des fraudeurs se faisant passer pour l'ARC.

On leur a demandé de nommer les façons de les joindre pour leur transmettre des renseignements de nature fiscale. Dans toutes les villes, les participants ont tous choisi *plusieurs* moyens de communication et manifesté leur préférence pour certaines sources. Aucune de ces sources n'est arrivée en peloton de tête dans l'ensemble des villes; on a plutôt constaté qu'il conviendra de déployer une stratégie reposant sur la multiplication des moyens de communication. En effet, selon les constatations, les sources d'information suivantes devront être mises à profit :

- **Médias traditionnels** : Notamment la télévision, les journaux et la radio à certains endroits, dont les communautés du Nord (où les annonces devront être diffusées en inuktitut).
- **Médias imprimés** : Notamment les missives livrées directement à domicile ou remises dans des lieux publics, dans les locaux d'organismes communautaires ou dans les bureaux du gouvernement.
- **Affiches dans des lieux publics** : Les participants ont nommé de nombreux endroits convenables, notamment les institutions d'enseignement (cégeps, collèges, universités, écoles secondaires), les cabinets de médecins, les hôpitaux, les épiceries, les bibliothèques, les pharmacies, les bureaux de poste, et les salles à diner dans les lieux de travail. D'autres préféraient que de tels renseignements soient affichés sur des autobus (à l'extérieur ou à l'intérieur) ou sur les murs des abribus.
- **Organismes communautaires** : Les groupes communautaires (cliniques/CLSC, centres d'amitié, organismes pour les personnes monoparentales ou les immigrants, les soupes populaires ou les banques d'alimentation, les centres pour personnes âgées ou les aînés, les refuges et les centres communautaires) semblaient les plus aptes à joindre les participants pour leur communiquer des renseignements relatifs à l'impôt. Les participants de Winnipeg et de Thunder Bay proposaient également que ces renseignements soient affichés dans les bureaux des conseils de bande.
- **Bureaux du gouvernement** : Ceux qui souhaitaient obtenir des renseignements au sujet de l'impôt dans des bureaux du gouvernement citaient les bureaux offrant des services d'emploi (y compris les bureaux de l'assurance-emploi) et des services sociaux comme endroits convenables. Quelques-uns croyaient même que ces renseignements doivent être disponibles dans tous les bureaux du gouvernement. D'autres mentionnaient les bureaux des députés et d'Affaires autochtones et du Nord Canada (une proposition des participants autochtones).
- **Médias sociaux** : Lorsqu'on leur demandait de nommer le meilleur réseau social pour la diffusion de renseignements au sujet de l'impôt, les participants citaient généralement Facebook. Ils affirmaient également être portés à communiquer des renseignements intéressants à leur entourage sur ce réseau. La plupart n'avaient actuellement pas de compte Twitter. Certains ont proposé la création de courts vidéos au sujet des



prestations, qui pourraient être diffusés sur YouTube; on croyait que de telles annonces étaient plus susceptibles d'être vues que les publicités « normales » du gouvernement.

De nombreuses autres suggestions ont été citées, quoique moins fréquemment : offrir les services à domicile d'un expert-conseil aux personnes à mobilité réduite; ouvrir une ligne téléphonique au numéro facile à retenir (comme le 811 et le 311); faciliter l'accès aux renseignements pour répondre rapidement aux questions concernant le processus de production de déclarations; offrir des affiches, des dépliants et des ateliers dans les lieux de travail (en même temps que le feuillet T4); organiser des ateliers sur la fiscalité ou des comptoirs de préparation de déclarations par l'intermédiaire d'organisations fiables qui offrent des services aux personnes à faible revenu, notamment les soupes populaires ou les refuges; ou des organismes culturels comme les centres d'amitié.

Message idéal

Lorsqu'on leur a demandé quoi dire aux gens pour leur faire comprendre qu'ils pourraient être admissibles à des prestations ou à des crédits d'impôt, les participants ont tous souligné l'importance de mettre l'accent sur l'avantage financier que cela représente pour eux. Selon eux, il est essentiel d'expliquer la pertinence de ces avantages en des termes simples (c.-à-d. en leur disant qu'ils ratent des paiements auxquels ils ont droit). Les éléments suivants ont été cités à répétition :

Admissibilité/prestations : Tout au long des discussions, il était évident que peu de gens connaissent bien les crédits d'impôt et les prestations, même si le fait de recevoir de l'argent est l'une des principales motivations de ceux qui produisent régulièrement leur déclaration de revenus. Ainsi, de nombreux participants soulignaient l'importance de dire au public que la production d'une déclaration mène à un remboursement. Certains proposaient que les messages soient adaptés selon les prestations offertes, alors que d'autres croyaient que le gouvernement doit expliquer aux gens qu'ils « perdent » un revenu additionnel s'ils ne produisent pas leur déclaration. Il était également suggéré de mieux annoncer les prestations pour familles pour que tous les parents soient au courant.

Conséquences : Une autre des approches proposées consistait à énoncer clairement et précisément les conséquences et les pénalités imposées à ceux qui ne produisent pas leur déclaration de revenus. On a souligné l'importance d'insister sur les pénalités applicables aux personnes concernées.

Facilité à produire la déclaration : Certains participants ont souligné l'importance d'insister sur la simplicité du processus de production d'une déclaration de revenus : de nombreuses personnes évitent de produire leur déclaration ou confient la tâche à un professionnel, sans que ce soit vraiment nécessaire, puisqu'il s'agit d'un processus assez simple grâce au nouveau logiciel qui donne des directives étape par étape.



La présentation de l'information était également un facteur important. Dans l'ensemble, les participants préfèrent des renseignements simples et directs, puisque cela leur permet d'en évaluer aisément la pertinence. Les messages suivants ont été proposés dans plusieurs villes comme façon idéale de présenter les renseignements :

- Poser des questions permettant de déterminer immédiatement la pertinence ou l'admissibilité (*p. ex., Avez-vous un enfant? Avez-vous un handicap? Gagnez-vous moins de xx \$? Prenez-vous soin d'une personne âgée? – Si oui, vous pourriez recevoir de l'argent en remplissant votre déclaration de revenus!*)
- Si vous n'avez pas encore produit votre déclaration de revenus, vous ne savez pas ce que vous manquez!
- Vous pourriez être admissible à toute sorte de prestations!
- Vous risquez de ne pas recevoir votre remboursement!

Document de sensibilisation proposé

Le document de sensibilisation a reçu un accueil favorable; les participants l'ont décrit comme étant informatif, utile, direct et attrayant. Des modifications ont toutefois été proposées pour en améliorer l'efficacité.

On a montré aux participants un document qui pourrait être utilisé aux fins de sensibilisation (« C'est votre argent! ») et on leur a demandé ce qu'ils pensaient de son contenu et de la présentation.

Réaction générale : Le document de sensibilisation proposé a reçu un accueil positif; les participants l'ont décrit comme étant clair, relativement simple et convivial. Ils ont réagi favorablement aux phrases courtes et à la brièveté des renseignements, et ont noté que l'approche minimale convenait au sujet. De plus, ils sont heureux que le gouvernement se préoccupe de faire connaître à ses citoyens les prestations auxquelles ils pourraient être admissibles. Ceux qui préféraient les interactions en personne reconnaissent l'importance du format papier et de la présence du logo du gouvernement du Canada, symbole de confiance.

Couleurs/images : Les couleurs utilisées aident à capter l'attention. Cela dit, si certains ont vu d'un bon œil la présentation et la palette de couleurs, d'autres trouvaient que la juxtaposition du rouge et du vert sur le dépliant leur faisait penser à Noël.

L'image, quant à elle, a reçu des réponses variées. Certains trouvaient que le billet de banque porte à confusion, puisqu'il leur rappelait une fenêtre avec des rideaux, un dollar américain, un cadeau, un terrain de sport ou rien du tout. La plupart auraient préféré une image plus pertinente et représentative d'un remboursement, y compris un symbole de dollar, une tirelire, une photo d'un billet de banque canadien, ou un sac rempli de monnaie ou d'argent. Ces résultats indiquent qu'il faudra repenser l'image avant la publication.



Titre : Le titre du document attirait l'attention et permettait à chacun d'établir la pertinence du document selon sa situation personnelle. Par contre, à Québec, certains reprochaient au titre de n'être pas suffisamment accrocheur. D'autres titres ont été proposés, notamment « C'est votre argent; profitez-en ».

Contenu général : Malgré les commentaires généralement positifs, certains des termes utilisés ont soulevé des questions révélatrices du manque de connaissance des prestations :

- Qu'est-ce que la *prestation fiscale pour le revenu de travail*? Qu'entend-on par « revenu de travail »?
- Qu'est-ce que le *bon d'études canadien*?
- Qu'est-ce que le *bon d'études pour enfants*?

Quelques participants soulignaient que l'utilisation de « pourrait » plutôt que de « peut » sous-entend des critères d'admissibilité restreints et laisse penser que les prestations sont offertes à moins de gens qu'il ne le semble.

Les participants se demandent également s'ils pourront produire leur déclaration en tout temps et si l'échéance d'avril est maintenant désuète.

À Iqaluit, les participants estiment que le document doit nécessairement être traduit en inuktitut.

Points de contact : Les participants sont heureux de voir que des coordonnées sont fournies au cas où ils auraient besoin d'aide. Certains ne voyaient pas la pertinence de l'acronyme « PCBMI » sur le document (« CVITP » en anglais). Même s'ils trouvaient les coordonnées utiles, ils ne savaient pas lesquels parmi les sujets relèvent du gouvernement fédéral ou du gouvernement provincial. De plus, certains se demandaient s'ils recevraient une réponse différente à chaque appel.

Il a également été recommandé de modifier la couleur des montants mentionnés dans la liste à puces, pour éviter l'impact négatif d'un trop-plein d'information.

En dernier lieu, les participants se sont penchés sur les points forts et se sont demandé si le document comprendrait toutes les principales prestations offertes dans chaque province ou territoire. Les participants du Nord y tenaient particulièrement, puisqu'ils avaient l'impression que le document ne mentionne pas d'importantes prestations auxquelles ils ont droit.



Modifications

Des modifications visant à améliorer le document ont été proposées, notamment :

- Agrandir les logos du gouvernement et de l'ARC pour leur donner une meilleure visibilité et rehausser la crédibilité du document;
- Trouver une image plus appropriée;
- Éviter la combinaison de rouge et de vert;
- Expliquer ce que l'on entend par « produire une déclaration en tout temps »;
- Envisager de remplacer « pourrait »;
- Surligner les montants qu'il est possible de recevoir ou en changer la couleur;
- À Iqaluit, offrir le document en inuktitut;
- Mentionner les principales prestations offertes dans chaque province ou territoire.

Priorités du gouvernement

Pour ce qui est des mesures prises par le gouvernement, des réussites comme des échecs ont été relevés, et l'on souhaitait voir une attention particulière accordée à la création d'emploi, l'équité à l'échelle du pays, le logement et l'amélioration des infrastructures.

Lorsqu'on leur demandait de nommer les **plus grandes réussites** du gouvernement fédéral au cours de la dernière année, les participants ont fourni toute une panoplie de réponses, les principales étant les suivantes :

- La communication ouverte du premier ministre (p. ex., les séances de discussion ouverte organisées partout au pays) (« il nous écoute »)
- L'augmentation de la prestation fiscale pour enfants
- L'inclusivité (femmes, personnes LGBT, immigrants à l'honneur)
- L'attention particulière accordée à l'immigration (les réfugiés)
- La taxe sur les émissions carboniques et les mesures de protection de l'environnement
- L'approbation de projets de gazoducs
- L'exonération du remboursement des prêts étudiants
- L'augmentation des prestations pour les familles
- La présence du premier ministre à Québec après la fusillade dans la mosquée
- Les affaires internationales et la présence du premier ministre sur la scène internationale et sa rencontre diplomatique avec le président Trump
- La légalisation de la marijuana
- La présentation d'excuses aux personnes autochtones
- La présence du premier ministre dans le Nord (visite récente à Iqaluit)
- L'attention particulière accordée aux peuples autochtones



En revanche, les plus grands reproches (c'est-à-dire ce que le gouvernement n'a pas fait correctement cette année) qu'on lui faisait étaient les suivants :

- Les problèmes liés aux habitations à loyer modique et les défis liés à la demande croissante de logements
- L'absence de réforme électorale
- Les défis liés à la santé et la réduction du financement
- La réduction du financement à l'éducation
- L'attention accordée aux problèmes à l'extérieur du pays plutôt qu'aux problèmes du Canada
- La légalisation de la marijuana
- La réduction du crédit d'impôt pour la condition physique et les activités artistiques des enfants
- La corruption et le cas de Mike Duffy
- L'approbation de projets de gazoducs et les préoccupations environnementales
- L'absence de progrès ou la lenteur des progrès réalisés au chapitre des enjeux relatifs aux Autochtones
- L'attention et les ressources excessives accordées à l'immigration et à l'accueil des immigrants
- Le manque d'attention accordé aux problèmes du Canada (il faut s'occuper de nos concitoyens)
- Les promesses non respectées

Il convient de noter que dans toutes les villes et dans l'ensemble des publics cibles (*c.-à-d. les personnes ayant vécu une période d'itinérance, les personnes à faible revenu et les Autochtones*), de nombreux participants ont eu de la difficulté à nommer les réussites et les échecs du gouvernement au cours de la dernière année. Plusieurs ne sont tout simplement pas au courant de l'actualité ou ne savent pas quelles mesures (bonnes ou mauvaises) ont été prises, à moins que celles-ci n'aient eu un impact direct et immédiat sur eux.

Par conséquent, certains ont mentionné par erreur des initiatives municipales ou provinciales (bonnes ou mauvaises) alors qu'ils croyaient exprimer leur opinion sur le gouvernement fédéral (p. ex., défis en matière d'éducation à l'échelle locale, état des routes, enlèvement des ordures).

Lorsqu'on leur a demandé quelles devraient être les priorités du gouvernement du Canada, ils étaient encore une fois nombreux à ne pas savoir quoi répondre. Par contre, ceux qui ont répondu ont fourni toute une gamme de réponses, dont voici les principales :

- Les logements abordables
- L'emploi et l'éducation
- L'infrastructure
- L'accès à l'eau potable pour tous les Canadiens, y compris les Autochtones



- Les besoins des Canadiens, et non les enjeux internationaux
- Les soins de santé (y compris les médicaments et les soins de la vue)
- L'écart entre les riches et les pauvres, ainsi que la pauvreté
- L'éducation
- L'environnement
- L'aide aux aidants naturels
- L'enrayement du favoritisme au sein du gouvernement
- La réduction de l'immigration (dans l'intérêt des Canadiens sans emploi qui vivent dans la pauvreté)
- L'amélioration de l'image des peuples autochtones pour lutter contre le racisme au Canada
- L'aide financière aux étudiants autochtones qui doivent quitter leur réserve pour poursuivre leurs études

Conclusions

L'analyse détaillée des constatations de l'étude a permis de tirer les conclusions suivantes.

- ***Les prestations et l'aide financière offertes par le gouvernement sont bien connues, et la plupart des participants comprennent qu'ils doivent produire une déclaration de revenus pour recevoir des prestations.***

Les prestations et les formes d'aide financière du gouvernement sont bien connues de tous. L'assurance-emploi, la prestation pour enfants, l'assistance ou l'aide sociale, les prestations d'invalidité, le crédit d'impôt de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et le Régime de pensions du Canada (RPC) se trouvaient constamment en peloton de tête. De nombreuses autres prestations sont mentionnées, quoiqu'elles semblent moins connues.

Bien que ce fait ne soit pas universellement compris, la plupart des gens savent que certaines prestations sont uniquement offertes aux contribuables qui produisent une déclaration de revenus au gouvernement fédéral. Les participants ont énuméré toute une gamme de crédits d'impôt du gouvernement fédéral accessibles aux personnes qui habitent au Canada et produisent une déclaration d'impôt, dont la prestation pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH et le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

Il convient de noter que, même si les participants se souviennent aisément d'une vaste gamme de crédits d'impôt et de prestations, ils ne savent souvent pas quel palier de gouvernement offre ces



incitatifs financiers. En fait, on a remarqué une certaine confusion quant à savoir si les prestations et crédits proviennent du gouvernement fédéral ou des gouvernements provinciaux ou territoriaux.

Les renseignements concernant les prestations proviennent généralement de conseillers fiscaux et de comptables, ainsi que des bureaux du gouvernement et des bénévoles. Les contribuables ne semblent pas apprendre l'existence des prestations de manière proactive.

- ***En général, l'ARC était considérée comme inaccessible, incohérente dans ses réponses, et indifférente envers le grand public.***

Chez de nombreuses personnes, la mention de l'ARC suscite une forte réaction émotionnelle et inspire **la peur, le scepticisme et l'inquiétude** pour de nombreuses raisons, notamment ne pas avoir les moyens de verser les sommes dues, s'attirer des ennuis ou ne pas comprendre les règlements. Ces craintes et ces inquiétudes poussent les participants à se fier aveuglément à d'autres personnes pour remplir correctement leur déclaration, en espérant que tout ira pour le mieux. Parallèlement, la complexité perçue du processus de production d'une déclaration de revenus et la mauvaise compréhension de ce processus étaient à l'origine de ces émotions négatives. En effet, de nombreux participants étaient intimidés par le processus, qui leur inspirait un sentiment d'anxiété.

Par contre, certains s'attendent à ce que l'ARC leur rembourse l'impôt payé en trop ou leur donne de l'argent sous forme des prestations qui leur sont dues en raison de la classe de revenus à laquelle ils appartiennent. Cela dit, les participants étaient nombreux à avoir l'impression que les personnes riches et bien éduquées ont plus de facilité à produire une déclaration de revenus et profitent ainsi d'un plus grand nombre d'avantages.

Dans chaque ville, plusieurs membres de chacun des groupes avaient déjà interagi directement avec l'ARC. Dans la plupart des cas, le contact s'était fait par téléphone seulement et n'avait pas été une expérience positive. En effet, peu importe le public cible, les participants se disent frustrés envers l'ARC en raison de son inaccessibilité, des heures d'ouverture trop courtes et de l'impossibilité de parler à une vraie personne.

Bien que de telles expériences soient monnaie courante dans l'ensemble des groupes, certaines personnes ont toutefois soutenu que leur interaction avec les représentants de l'ARC avait été positive et qu'elles avaient reçu un bon service.

- ***Les participants dépendent largement d'autres personnes, surtout par crainte de commettre une erreur et par manque de confiance en leurs propres capacités. La plupart d'entre eux payent quelqu'un qui s'occupe de produire leur déclaration.***

Dans l'ensemble des groupes, seuls quelques participants ne produisent pas régulièrement leur déclaration de revenus. Il est intéressant de remarquer qu'ils le font pour différentes raisons d'un groupe à l'autre. Dans toutes les villes, les personnes monoparentales produisent leur déclaration pour garantir leur admissibilité à certaines prestations (c'est-à-dire la prestation pour enfants et le



crédit pour la TPS/TVH). D'autres personnes produisent leur déclaration pour obtenir un remboursement d'impôt. Certains souhaitent demander un prêt ou un prêt étudiant, ou faire un achat important (p. ex., un véhicule ou une maison) qui les obligeait à produire une déclaration de revenus.

D'autres produisent leur déclaration de revenus par obligation légale et par sens de devoir civique. Certains soulagent leur conscience sociale en payant de l'impôt à l'appui des services offerts à tous les Canadiens.

Par ailleurs, certaines personnes ont eu de la difficulté à expliquer leur motivation, disant agir par habitude ou parce qu'ils l'ont « toujours fait ». Quelques-unes produisent leur déclaration pour éviter des ennuis et avoir l'esprit tranquille, puisqu'elles savent qu'elles ne recevront pas d'amende et ne seront pas poursuivies en cours par le gouvernement pour des arriérés d'impôts.

Les participants sont unanimes : **tout le monde doit produire une déclaration de revenus** chaque année au Canada. Par contre, ils ne s'entendent pas sur l'âge (16 ou 18 ans) et se demandent si les personnes sans revenu sont tenues de produire une déclaration.

Dans toutes les villes, presque tous les participants font produire leur déclaration par une autre personne, et plusieurs payent des professionnels pour ce service. La plupart ont choisi de procéder ainsi malgré le coût en raison de la complexité perçue du processus de production d'une déclaration de revenus et des autres défis dont fait mention le présent rapport. À Thunder Bay, à Edmonton et à Winnipeg, plusieurs participants de chacun des groupes n'ont pas payé pour faire produire leur déclaration; ils ont plutôt eu recours aux services gratuits offerts par des bénévoles dans le cadre d'ateliers pour les personnes à faible revenu, ou encore aux services d'un membre de leur famille. Dans la plupart des villes, très **peu de participants utilisent un logiciel pour produire leur déclaration** (un logiciel acheté ou disponible sur le site Web de l'ARC). Dans le Nord, tous les participants payent pour faire produire leur déclaration de revenus et s'entendent sur le peu d'options dont ils disposent à l'échelle locale.

- ***Les participants ne souhaitent pas vraiment, voire pas du tout, apprendre comment produire une déclaration de revenus.***

Dans la plupart des villes, plusieurs participants avaient déjà produit eux-mêmes leur déclaration de revenus. Par contre, ils ne l'avaient généralement fait qu'une seule fois. Comme ils avaient fait des erreurs ou des omissions, ils ont choisi de confier cette tâche à une autre personne. Dans chaque ville, les participants ont dit ne pas avoir reçu des prestations auxquelles ils étaient admissibles, avoir fait des versements inutiles ou avoir dû corriger des déclarations mal remplies. Quelques-uns ont eu de graves problèmes avec l'ARC en raison de leurs erreurs.

Par conséquent, les participants de tous les groupes avaient généralement peu confiance en leur capacité de produire eux-mêmes une déclaration de revenus. Ils craignent manifestement de mal s'y prendre, de commettre une erreur ou de ne pas recevoir une prestation à laquelle ils ont droit s'ils produisent eux-mêmes leur déclaration. En effet, la plupart ne souhaitent pas apprendre comment



produire eux-mêmes leur déclaration à l'avenir. Ils préfèrent s'en remettre à des personnes qui connaissent bien les lois et les exemptions fiscales en vigueur pour s'assurer de recevoir toutes les prestations auxquelles ils ont droit.

La production de déclarations de revenus est perçue comme un processus compliqué, difficile et exigeant, surtout pour ceux qui s'y connaissent mal en mathématiques ou en calculs, ou dont l'anglais ou le français n'est pas la langue maternelle. La terminologie utilisée dans ce processus en intimide plus d'un, et plusieurs sont convaincus qu'il faut connaître à fond la loi fiscale et les prestations pour parvenir à produire une déclaration de revenus. En effet, la complexité perçue du processus et le faible niveau de littéracie ou de connaissances financières sont les deux principaux défis que doivent relever les personnes qui ne produisent pas régulièrement une déclaration de revenus.

- ***Les citoyens se sentent pour la plupart obligés de produire une déclaration de revenus, mais sont avant tout motivés par le versement de prestations ou le remboursement de l'impôt payé.***

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils choisissent de produire une déclaration de revenus, tous les groupes ont fourni à peu près les mêmes réponses : l'obligation de produire une déclaration, la possibilité de recevoir un remboursement ou d'être admissible à des prestations, ou la crainte de représailles.

- ***On attribue principalement le fait de ne pas produire de déclaration de revenus à un manque de connaissances, à des problèmes de santé, à des dettes ou à la crainte de subir des représailles, à une volonté de cacher des renseignements ou à la méfiance envers le gouvernement.***

Lorsqu'on leur a demandé de nommer les raisons qui porteraient d'autres gens à ne pas produire de déclaration de revenus, tous les groupes ont fourni à peu près les mêmes réponses : un manque de connaissances, des problèmes de santé physique ou mentale qui empêchent de produire une déclaration, ou une dette à rembourser au gouvernement. Les autres facteurs principalement cités comprenaient la volonté de dissimuler des revenus (pour se soustraire au versement d'une pension alimentaire), la participation à des activités criminelles, ou le fait de vivre dans une réserve ou hors réseau. D'autres participants blâmaient les barrières linguistiques, le manque de soutien, l'évitement, le désillusionnement à l'égard du gouvernement ou les moyens financiers limités.

En général, la conséquence la plus négative pour les personnes qui ne produisent pas leur déclaration est de ne pas recevoir les prestations auxquelles elles ont droit. Il est mentionné que ceux qui ne produisent pas leur déclaration risquent une amende ou la prison.



- ***Personne ne souhaite vraiment apprendre comment produire une déclaration de revenus, et il est clairement nécessaire d'offrir un soutien accru pour aider les gens à produire leur déclaration, surtout dans le Nord.***

Dans toutes les villes, les participants comptaient avant tout sur les ressources gouvernementales et les professionnels financiers compétents pour obtenir des renseignements sur la production de déclarations. De même, les renseignements obtenus directement auprès de l'ARC (au téléphone ou à un bureau) ou par communication directe avec une source sûre étaient considérés comme fiables.

Les participants souscrivent majoritairement à l'idée de bénévoles qui les aideraient à remplir leur déclaration dans leur communauté, même si à peine une poignée de participants dans trois des villes (Edmonton, Thunder Bay et Winnipeg) avaient déjà profité de tels services. Les participants déploraient le peu d'aide offerte pour la production de déclarations à Iqaluit, où personne ne connaissait de programmes bénévoles de ce genre, même s'il est clair qu'il y a un urgent besoin de tels services. Très peu connaissaient l'acronyme « PCBMI » (« CVITP » en anglais), toutes villes confondues.

- ***De nombreuses suggestions visant à faire augmenter le taux de production de déclarations de revenus ont été mises de l'avant.***

Lorsqu'on leur a demandé quelles modifications devraient être mises en œuvre pour augmenter le taux de production de déclarations ou simplifier le processus actuel, les participants dans toutes les villes ont donné des réponses semblables : faire mieux connaître les différentes prestations, simplifier les critères d'admissibilité, enseigner le système fiscal aux jeunes à l'école, fournir davantage de renseignements sur la façon de remplir une déclaration de revenus simple, organiser des ateliers ou des séances d'information sur la production de déclarations, offrir des services de production de déclarations bénévoles ou gratuits, donner accès à des logiciels gratuits de préparation de déclaration en ligne et simplifier le processus de déclaration.

D'autres façons de simplifier le processus ont été citées, quoique moins fréquemment : punir plus sévèrement les personnes qui ne produisent pas de déclaration, exiger la production de déclarations tous les deux ans, créer une archive centrale des documents et reçus que chaque personne doit fournir, et offrir un service de consultation à domicile gratuit.

- ***Il a été déterminé que la communication et l'aide à la préparation de déclaration font défaut, surtout dans le Nord.***

Dans toutes les villes, on souhaitait que les messages concernant les prestations, les façons de produire une déclaration et l'aide offerte dans les communautés soient diffusés à plus grande échelle. Dans l'ensemble, les participants proposaient d'afficher les messages adressés au public dans des endroits où les gens doivent attendre, comme les bureaux de poste, les cabinets de médecins, les bureaux de services gouvernementaux et les arrêts d'autobus ou d'autres moyens de



transport en commun. La langue est un obstacle de taille à la production de déclarations à Iqaluit, surtout pour les aînés, et les participants souhaitaient que la communication se fasse en inuktitut.

Les constatations révèlent l'importance de diversifier les sources de diffusion de renseignements, notamment les médias traditionnels (télévision, journaux), des affiches dans des lieux publics (bibliothèques, pharmacies, écoles, tableaux d'affichage publics), les locaux d'organismes communautaires (centres pour personnes âgées, associations d'immigrants), les bureaux du gouvernement et les médias sociaux (annonces sur Facebook ou YouTube).

Les résultats soulignent l'importance de messages clairs et courts qui expliquent en des termes simples les avantages de la production d'une déclaration de revenus, les conséquences imposées à ceux qui ne le font pas et la simplicité du processus. D'autant plus, les participants souhaitaient que les messages mettent l'accent sur la pertinence selon la situation financière de chacun en indiquant au destinataire qu'il pourrait recevoir de l'argent.

- ***Le document de sensibilisation a reçu un accueil favorable; les participants l'ont décrit comme étant informatif, utile, direct et attrayant. Des modifications ont toutefois été proposées pour en améliorer l'efficacité.***

Le document de sensibilisation proposé (C'est votre argent) a reçu un accueil favorable; les participants l'ont décrit comme étant clair, relativement simple et convivial. Ils ont réagi favorablement aux phrases courtes et à la brièveté des renseignements, et ont noté que l'approche minimale convenait au sujet. Les participants trouvaient important que le logo du gouvernement du Canada soit affiché en évidence sur le document et plusieurs croyaient qu'il doit occuper une place encore plus importante. On a reçu de nombreuses suggestions de modifications visant à améliorer le document, par exemple en définissant clairement la terminologie, en remplaçant l'icône visuelle et en adoptant une nouvelle palette de couleurs. Il faudra également modifier le titre de la version française.

- ***Pour ce qui est des mesures globales prises par le gouvernement, des réussites comme des échecs ont été relevés, et l'on souhaitait voir une attention particulière accordée à la création d'emploi, l'équité à l'échelle du pays, le logement et l'amélioration des infrastructures.***

Lorsqu'on leur demandait de nommer les plus grandes réussites du gouvernement fédéral au cours de la dernière année, les participants ont fourni toute une panoplie de réponses, notamment les communications, l'inclusivité et l'attention accordée aux familles, aux femmes et aux Autochtones, ainsi que l'immigration et l'environnement. Par contre, ils critiquaient les nombreux ratés du gouvernement, notamment l'abandon du projet de réforme électorale, l'absence de solution aux défis liés à la demande croissante de logements, ainsi que l'absence de progrès aux chapitres des enjeux autochtones, de l'écart entre les riches et les pauvres, et de l'attention excessive accordée à l'immigration.



Les participants étaient d'avis qu'à l'avenir, le gouvernement devrait donner la priorité à certains domaines tels que les logements abordables, la création d'emplois, les soins de santé, l'infrastructure et les communautés autochtones.

Il convient de noter que de nombreux participants ne parvenaient pas à formuler une opinion claire à ce sujet, puisqu'ils ne sont pas au courant de l'actualité ni des activités du gouvernement, et ne savent pas distinguer les responsabilités et les mesures des différents paliers de gouvernement.

Recommandations

Les recommandations suivantes se fondent sur les conclusions de l'étude et sont présentées aux fins de considération.

1. Continuer à élaborer des documents promotionnels de sensibilisation

Le document de sensibilisation « C'est votre argent » a reçu un accueil favorable; les participants y voyaient un message clair et nécessaire. Il convient d'en faire la promotion à grande échelle. Moyennant quelques changements mineurs, cet outil de communication aidera à accroître l'accès aux prestations. Il faudra envisager de le faire traduire en inuktitut pour le distribuer à Iqaluit.

2. Envisager la mise en œuvre d'une stratégie reposant sur la multiplication des moyens de communication pour promouvoir la gamme complète des avantages financiers qui sont mis à la disposition du public.

Il est évident que les personnes à faible revenu et les Autochtones ne se rendent pas compte du nombre de prestations qui pourraient leur être versées s'ils produisent leur déclaration de revenus. Ainsi, les constatations laissent entendre la nécessité de déployer des efforts soutenus pour leur faire connaître la gamme complète des prestations potentielles. De tels renseignements doivent être communiqués de différentes façons, tant au moyen des médias traditionnels que des médias non traditionnels. Ces messages contribueront grandement à encourager les personnes à produire une déclaration, ne serait-ce que parce qu'elles souhaitent se prévaloir des avantages financiers qui pourraient leur être offerts.

3. Réfléchir à la conception et à la promotion d'un outil permettant de déterminer l'admissibilité aux prestations, afin de faire mieux connaître celles-ci.

Puisque les participants n'apprenaient généralement pas l'existence de prestations de leur propre chef, il pourrait être utile de concevoir un outil en ligne bref et facile à comprendre. Plus précisément, l'élaboration d'un questionnaire en ligne permettrait aux gens de déterminer s'ils sont admissibles à des prestations en répondant à quelques questions simples. Un tel outil pourrait être offert sur le site Web de l'ARC, et les organismes communautaires pourraient en promouvoir l'utilisation.



Il faudrait également réfléchir à un autre outil d'aide pour les personnes à faible revenu qui s'accompagnerait d'une référence ou d'un document de classement indiquant clairement les reçus ou document à conserver tout au long de l'année et offrant un endroit (p. ex., une enveloppe ou une reliure) où les conserver.

4. Assurer un soutien bénévole accru dans les communautés pour la production de déclarations.

La mise en place de soutien accru et accessible gratuitement est l'un des facteurs essentiels pour faire augmenter le taux de production de déclarations chez les populations les plus vulnérables. Les constatations montrent clairement qu'il convient d'accorder la priorité à la collaboration avec les organisations locales pour s'assurer de mettre en place le soutien nécessaire à la production de déclarations. Cette mesure doit avoir préséance sur celles visant à enseigner aux personnes à faible revenu comment produire une déclaration, puisque la plupart d'entre elles n'ont pas la confiance ni les aptitudes requises pour produire elles-mêmes leur déclaration, et n'ont aucunement envie d'assumer cette tâche.

Les participants ont accueilli très favorablement l'idée d'organisations bénévoles qui répondraient à leurs questions et les aideraient à produire leur déclaration. La tenue d'ateliers et de séances d'information sur les prestations offertes, sur les renseignements à fournir pour obtenir ces prestations et sur le processus de production d'une déclaration de revenus est une mesure qui contribuera à changer les mentalités en ce qui concerne la production de déclarations.

À Iqaluit, on a déterminé que le soutien fait défaut, notamment en ce qui concerne les aînés, et que les services de soutien devraient offrir des documents en inuktitut.

De plus, un petit nombre de membres de chacun des publics cibles demandaient qu'on envisage la possibilité d'offrir gratuitement l'accès aux logiciels de production de déclarations sur des ordinateurs mis à la disposition des membres de la communauté, pour éviter des dépenses aux personnes qui n'ont pas d'ordinateur. Il serait ainsi possible de produire une déclaration en compagnie d'un conseiller qui pourrait répondre aux questions.



Annexe A:

Questionnaires de recrutement

**Canada Revenue Agency – Barriers Associated with Tax Filing in Vulnerable Populations
FINAL Recruitment Screener**

Name: _____

Tel. (H): _____ Alt Tel.: _____

Group 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

FOCUS GROUPS:**Winnipeg, MA (ENGLISH)**

Date: Monday, February 27, 2017	Location: NRG Research Group
Time: Group 1 – 6:00 pm (Single parents-women)	Suite 804
Group 2 – 8:00pm (Low income-gender mix)	213 Notre Dame Avenue
Date: Tuesday, February 28, 2017	
Time: Group 3 - 6:00pm (Indigenous)	
Group 4 - 8:00pm (Homeless experience)	

Edmonton, AB (ENGLISH)

Date: Tuesday, February 28, 2017	Location: Trend Research
Time: Group 5 – 6:00 pm (Single parents-women)	10147 – 104 Street NW
Group 5 – 8:00pm (Low income-gender mix)	
Date: Wednesday, March 1, 2017	
Time: Group 7 - 6:00pm (Indigenous)	
Group 8 - 8:00pm (Homeless experience)	

Quebec City, QC (FRENCH)

Date: Wednesday, March 1, 2017	Location: SOM
Time: Group 9 – 6:00 pm (Single parents-women)	3340 rue de la Perade, 3 rd
Group 10 – 8:00pm (Low income-gender mix)	Floor
Date: Thursday, March 2, 2017	
Time: Group 13 - 6:00pm (Indigenous)	
Group 14 - 8:00pm (Homeless experience)	

Thunder Bay, ON (ENGLISH)

Date: Wednesday, March 1, 2017	Location: Days Inn & Suite
Time: Group 11 – 6:00 pm (Single parents-women)	645 Sibley Drive
Group 12 – 8:00pm (Low income-gender mix)	
Date: Thursday, March 2, 2017	
Time: Group 15 - 6:00pm (Indigenous)	
Group 16 - 8:00pm (Homeless experience)	

Iqaluit, NU (ENGLISH)

Date: Monday, March 6, 2017	Location: Hotel Artic
Time: Group 17 – 6:00 pm (Indigenous-Single parents-women)	923 Federal Road
Group 18 – 8:00pm (Indigenous-Low income-gender mix)	
Date: Tuesday, March 7, 2017	
Time: Group 19 - 6:00pm (Indigenous)	
Group 20 - 8:00pm (Indigenous-Homeless experience)	

Specification Summary	
<ul style="list-style-type: none"> • 16 English groups; 4 French groups • English: Edmonton, Winnipeg, Thunder Bay, Iqaluit • French: Quebec City • In each location: <ul style="list-style-type: none"> ○ Groups 1, 5, 9, 11, 17: One group of women who are single parents (with dependents) ○ Groups 2, 6, 10, 12, 18: One low income (mix of StatsCan LICO groups) gen pop group; mix of gender; mix of age ○ Groups 3, 7, 13, 15, 19: One group of Indigenous participants ○ Groups 4, 8, 14, 16, 20: One group of persons who have experienced homelessness (may include situations where someone may have had to stay with friends and/or family members, stayed in a hotel/motel or shelter, or had to stay in a vehicle) 	<ul style="list-style-type: none"> • Groups 17, 18, 19, 20: Iqaluit participants will all include Inuit people, across groups • Maximum 6 per group who have attended focus groups before • 10 recruited per group • Incentive: <ul style="list-style-type: none"> ○ \$75 (Winnipeg, Quebec City, Thunder Bay, Edmonton) ○ \$100 (Iqaluit) • Length of groups: 2 hours

Hello/Bonjour, my name is ____ and I am with Corporate Research Associates, a public opinion and market research firm. We are conducting a study on behalf of the Government of Canada and are looking for people to take part in a small focus group discussion [**DEPENDING ON LOCATION: in English/in French**]. All those taking part in this upcoming focus group will receive [**INSERT INCENTIVE AMOUNT BY LOCATION**] for their participation. I would like to speak with someone in your household who is at least 18 years of age. May I ask you a few quick questions to see if you are the type of participant we are looking for in this study? This call should take approximately 10 minutes.

Please note, this information will remain completely confidential and you are free to opt out at any time. Thank you.

[IF CRA CONTACT/VERIFICATION NEEDED: Krista Holmes, Senior Public Affairs Advisor, 613-617-1343]

[IF ASKED WHAT DEPARTMENT SPONSORS THE STUDY: This research is sponsored by the Canada Revenue Agency. Note that your participation will remain completely confidential and that it will not affect your dealings with the Government of Canada, including the Canada Revenue Agency, in any way.]

Gender (By Observation):

Female1 **CONSIDER FOR GROUPS 1, 5, 9, 11, 17 FIRST**
 Male2

[RECRUIT GOOD MIX OF GENDER (MIN 4 MALES AND MIN 4 FEMALES) FOR GROUPS 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 18, 19, 20]

1. To begin, are you or anyone in your household currently employed in any of the following sectors?

- Marketing/Market Research..... 1
- Media (TV, Radio, Newspaper)..... 4
- Accounting or Tax Preparation..... 5
- Political Party..... 6
- Federal or Provincial Government Department..... 7

IF YES TO ANY OF THE ABOVE, THANK AND TERMINATE

2. Into which of the following age groups do you currently fall? Are you...?

- Less than 18..... 1 **THANK AND TERMINATE**
 - 18-29 2
 - 30-39 3
 - 40-49 4
 - 50-59 5
 - 60-64 6
 - 65+..... 7
- Recruit equal mix of categories:
18-29; 30-49; 50-64; 65+**

3. Are you currently ...?

- Employed full time 1
 - Employed part-time 2
 - Self-employed 3
 - A homemaker..... 4
 - Unemployed..... 5
 - Student..... 6
 - Retired..... 7
- Recruit 4-6 per group**
- Recruit Mix; Recruit 4-6 per group**

4. If employed, ask... What is your current occupation? _____

TERMINATE IF SIMILAR OCCUPATIONS AS IN Q1

5. If employed, ask... in which industry do you currently work? _____

TERMINATE IF SIMILAR OCCUPATIONS AS IN Q1

6. Including yourself, how many people are currently living in your household? **[RECORD]** _____

7. **[ASK IF 2 OR MORE IN Q6]** Do you currently have children under the age of 18 living with you most of the time?

- Yes 1 **CONSIDER FOR GROUPS 1, 5, 9, 11, 17**
- No..... 2

8. Which of the following best describes your total household income before taxes last year (net income)? Would you say?

- Less than \$30,000..... 1
 - At least \$30,000 but less than \$40,000..... 2
 - At least \$40,000 but less than \$50,000..... 3
 - \$50,000 or more..... 4 **Thank and terminate**
- SEE NOTE BELOW**

VOLUNTEERED

Refused..... 5 **Thank and terminate**

Low-Income Cut-Off (LICO) Lines

In all groups, recruit a MIX of the following (LICO groups):

- A.** If 1-2 member households: HHI of UNDER \$30,000
- B.** If 3-4 member households: HHI of UNDER \$40,000
- C.** If 5+ member households: HHI of UNDER \$50,000

9. For this research, we are looking for a good mix of participants, so we encourage and appreciate your honesty in answering the following question. Note that there are no wrong answers to this question. Please remember that this information will remain completely confidential and your response will not be provided to the government.

How often do you generally file a personal income tax return in Canada? Would you say ...?

- | | | | |
|-----------------|---|---|----------------------|
| Never | 1 | } | Recruit |
| Rarely..... | 2 | | 3-7 per group |
| Often; or | 3 | } | Recruit |
| Every year..... | 4 | | 3-7 per group |

10. To make sure that we speak to people from various backgrounds, please tell us about your ethnic background. **DO NOT READ**

- Caucasian 1
- Chinese 2
- South Asian (i.e. East Indian, Pakistani, etc) 3
- Black 4
- Filipino 5
- Latin American 6
- Southeast Asian (i.e. Vietnamese, etc)..... 7
- Arab 8
- West Asian (i.e. Iranian, Afghan, etc)..... 9
- Korean 10
- Japanese 11
- Aboriginal (First Nations, Métis, or Inuit)..... 12 **CONSIDER FOR INDIGENOUS GROUPS**
- Other (please specify)..... 13
- I'd prefer not to say..... 14

11. **[ASK IF NOT MENTIONED IN Q10]** Do you identify yourself as Aboriginal? That is, First Nations, Metis or Inuk (Inuit)? First Nations includes Status and Non-Status Indians under the Indian Act.

- Yes 1 **CONSIDER FOR INDIGENOUS GROUPS**
- No 2 **CONSIDER FOR OTHER GROUPS**

12. **[ASK YES IN Q11 OR CODE 12 IN Q10]** Which of the following group do you identify with?

- First Nations 1 **CONSIDER FOR INDIGENOUS GROUPS**
- Métis 2 **CONSIDER FOR INDIGENOUS GROUPS**

Inuit; or 3 **CONSIDER FOR INDIGENOUS & ALL IQALUIT GROUPS**
None of the above..... 4

13. **[IF FIRST NATIONS OR MÉTIS IN Q11, ASK; DO NOT ASK IN IQALUIT]** Do you currently live on- or off-reserve?

On-reserve..... 1 **Thank and Terminate**
Off-reserve 2 **CONSIDER FOR INDIGENOUS GROUPS**
Don't know / NA..... 3 **Thank and terminate**

Thanks & Terminate:

Thank you for your interest but unfortunately we will not be able to include you in this research. For this project, we are hoping to meet with Indigenous Peoples living off-reserve, as the Government of Canada is conducting a separate project with Indigenous Peoples living on-reserve.

14. What is your current marital status?

Married / Living Together/ Common Law 1
Single 2 **IF FEMALE, CONSIDER FOR GROUPS 1, 5, 9, 11, 17**
Divorced 5
Widowed 6

15. How long have you lived in Canada? _____ **Min 12 months**

16. For this research, we would like to meet with people of all different living situations. Would you mind telling me if you have been in a situation where you were homeless in the past 5 years? This would include situations where you may have had to stay with friends and/or family members, stayed in a hotel/motel or shelter, or had to stay in vehicle.

Yes 1 **CONSIDER FOR GROUPS 4, 8, 14, 16, 20**
No 2

17. Have you ever attended a group discussion or interview for which you received a sum of money?

Yes..... 1 **Continue – MAX 6 per group**
No 2 **Go To Invitation**

18. **[IF YES TO Q17]** When was the last time you attended a group discussion or interview? _____

19. **[IF YES TO Q17]** How many groups and interviews have you attended in the past 5 years? _____

20. **[IF YES TO Q17]** What was / were the subject(s) of the group(s)? _____

**IF THEY HAVE BEEN TO A GROUP IN THE PAST 6 MONTHS - THANK & TERMINATE,
IF THEY HAVE BEEN TO 3 OR MORE GROUPS IN THE PAST 5 YEARS - THANK & TERMINATE
IF THEY HAVE BEEN TO A GROUP ON TAXATION, THANK & TERMINATE**

INVITATION

I would like to invite you to participate in a focus group discussion we are holding at [TIME] on [DATE]. As you may know, a focus group is a research method, which uses an informal meeting to gather information on a particular subject matter, in this case, government programs.

The discussion will include 7 to 10 people and will be very informal. It will last approximately 2 hours; it will begin at [START TIME] and end at [END TIME]. Refreshments [FOR 6:00PM GROUPS: and sandwiches] will be served and you will receive \$[INCENTIVE AMOUNT] as a thank you for your time. Are you interested in attending?

- Yes 1 **Continue**
- No 2 **Thank and Terminate**

The group discussion will be audio and video recorded for research purposes only. Please be assured your comments and responses are strictly confidential. Are you comfortable with the discussion being audio and video taped?

- Yes 1 **Continue**
- No 2 **Thank and Terminate**

IF PROFESSIONAL FACILITY:

The discussion will also take place in a focus group room that is equipped with a one-way mirror for observation. There may or may not be an observer or two present but they will not know your full name. The purpose is to ensure individuals working on this project are able to hear your thoughts and opinions and take notes without disturbing the group discussion. Would this be a problem for you?

- Yes 1 **Thank and Terminate**
- No 2 **Continue**

IF MEETING ROOM:

The discussion will also take place in a small meeting room. There also may be one or two individuals also in the room who will be taking notes. The purpose is to ensure individuals working on this project are able to hear your thoughts and opinions and take notes without disturbing the group discussion. Would this be a problem for you?

- Yes 1 **Thank and Terminate**
- No 2 **Continue**

ALL:

Participants may be asked to read materials and write out responses on their own during the focus group. How comfortable are you in taking part in these activities in (English/French) without assistance if these were part of the focus group? Are you...?

- Very comfortable 1
- Comfortable 2
- Not very comfortable 3
- Not at all comfortable 4

If you require reading glasses, please bring them with you.

Since participants in focus groups are asked to express their thoughts and opinions freely in an informal setting with others, we'd like to know how comfortable you are with such an exercise. Would you say you are...?

- Very comfortable..... 1 **Continue**
- Comfortable..... 2 **Continue**
- Not very comfortable 3 **Thank & Terminate**
- Not at all comfortable 4 **Thank & terminate**

We ask everyone who is participating in the focus group to bring along a piece of I.D., picture if possible.

These are small groups and even one person missing will affect the overall success of the group. Once you have decided to attend please make every effort to do so. If you are unable to attend, call _____ (collect) at _____ as soon as possible so a replacement may be found.. Please do not send anybody to replace you,

I would like to remind you that the 2-hour group discussion will begin at [START TIME]. Please arrive 15 minutes prior to the starting time. If you are late, we will not be able to include you in the discussion and you will not receive the \$[INSERT] gift. The group discussion will end at [END TIME].

Thank you for your time and we look forward to your hearing your thoughts and opinions during the focus group.

ATTENTION RECRUITERS

- Recruit **10** participants for each focus group
- Check quotas
- Ensure participant has a good speaking ability (If in doubt, DO NOT INVITE)
- Do not put names on profile sheet unless you have a firm commitment.
- Repeat the date, time and location before hanging up.

CONFIRMING

- Confirm at the **beginning of the day** prior to the day of the groups – do not leave a message.
- Confirm all key qualifying questions.
- Verify time (beginning and end time) and location (ask if they are familiar).
- Remind them to arrive 15 minutes in advance. Remind them that if they are late, they are not getting the monetary incentive.
- Remind them to bring their reading glasses, or anything else they need to take part in the discussion (such as hearing aid).

Incentives By Location
\$100 per participant for Iqaluit
\$75 per participant for Edmonton, Winnipeg, Thunder Bay, Quebec City

**Agence du revenu du Canada – Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables
VERSION FINALE du questionnaire de recrutement**

Nom : _____

Tél. (domicile) : _____ Autre n° : _____

Groupe 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

GROUPES DE DISCUSSION :**Winnipeg (Manitoba) (ANGLAIS)****Date :** Le lundi 27 février 2017**Emplacement :** NRG Research Group**Heure :** Groupe 1 – 18 h (Parents célibataires – femmes)
Groupe 2 – 20 h (Faible revenu – mélange de sexes)Bureau 804
213, avenue Notre-Dame**Date :** Le mardi 28 février 2017**Heure :** Groupe 3 – 18 h (Autochtones)
Groupe 4 – 20 h (Situation sans domicile fixe)**Edmonton (Alberta) (ANGLAIS)****Date :** Le mardi 28 février 2017**Emplacement :** Trend Research**Heure :** Groupe 5 – 18 h (Parents célibataires – femmes)
Groupe 6 – 20 h (Faible revenu – mélange de sexes)

10147 – 104 Street NW

Date : Le mercredi 1 mars 2017**Heure :** Groupe 7 – 18 h (Autochtones)
Groupe 8 – 20 h (Situation sans domicile fixe)**Québec (Québec) (FRANÇAIS)****Date :** Le mercredi 1 mars 2017**Emplacement :** SOM**Heure :** Groupe 9 – 18 h (Parents célibataires – femmes)
Groupe 10 – 20 h (Faible revenu – mélange de sexes)3340, rue de la Pérade, 3^e
étage**Date :** Le jeudi 2 mars 2017**Heure :** Groupe 13 – 18 h (Autochtones)
Groupe 14 – 20 h (Situation sans domicile fixe)**Thunder Bay (Ontario) (ANGLAIS)****Date :** Le mercredi 1 mars 2017**Emplacement :** Days Inn & Suite**Heure :** Groupe 11 – 18 h (Parents célibataires – femmes)
Groupe 12 – 20 h (Faible revenu – mélange de sexes)

645 Sibley Drive

Date : Le jeudi 2 mars 2017**Heure :** Groupe 15 – 18 h (Autochtones)
Groupe 16 – 20 h (Situation sans domicile fixe)**Iqaluit (Nunavut) (ANGLAIS)****Date :** Le lundi 6 mars 2017**Emplacement :** Hotel Artic**Heure :** Groupe 17 – 18 h (Autochtones – Parents célibataires – femmes)
Groupe 18 – 20 h (Autochtones – Faible revenu – mélange de sexes)

923 Federal Road

Date : Le mardi 7 mars 2017**Heure :** Groupe 19 – 18 h (Autochtones)
Groupe 20 – 20 h (Autochtones – Situation sans domicile fixe)

Sommaire des exigences

- 16 groupes anglophones et 4 groupes francophones
- Anglais : Edmonton, Winnipeg, Thunder Bay, Iqaluit
- Français : Québec
- À chaque endroit :
 - **Groupes 1, 5, 9, 11, 17** : Un groupe de femmes qui sont des parents célibataires (ayant des personnes à charge)
 - **Groupes 2, 6, 10, 12, 18** : Un groupe tiré de la population générale (mélange de groupes avec SFR de Statistique Canada) à faible revenu; mélange de sexes; mélange d'âges
 - **Groupes 3, 7, 13, 15, 19** : Un groupe de participants autochtones
 - **Groupes 4, 8, 14, 16, 20** : Un groupe de personnes ayant été sans domicile fixe (peut inclure des situations où une personne a dû habiter avec des amis ou un membre de la famille, demeurer dans un hôtel, un motel ou un abri ou encore vivre dans votre véhicule)
- **Groupes 17, 18, 19, 20** : Les participants d'Iqaluit seront tous des Inuits, dans tous les groupes
- Maximum de 6 personnes qui ont déjà participé à des groupes de discussion (par groupe).
- 10 personnes recrutées par groupe
- Récompense :
 - 75 \$ (Winnipeg, Québec, Thunder Bay, Edmonton)
 - 100 \$ (Iqaluit)
- Durée des discussions : 2 heures

Bonjour, je m'appelle ____ et je travaille pour Corporate Research Associates, une société d'étude de marché et de sondage d'opinion publique. Nous menons une étude au nom du gouvernement du Canada et nous recherchons des personnes qui pourraient participer à un petit groupe de discussion [SELON L'ENDROIT : en anglais/en français]. Toutes les personnes intéressées à faire partie de ce groupe de discussion recevront **[INSÉRER LE MONTANT DE LA RÉCOMPENSE SELON L'EMPLACEMENT]** pour leur participation. J'aimerais parler à une personne de votre foyer qui a au moins 18 ans. Puis-je vous poser quelques questions très brèves pour voir si vous faites partie du type de participant que nous recherchons? Cet appel devrait durer environ 10 minutes.

Les renseignements demeureront strictement confidentiels et vous avez toute liberté de refuser de participer en tout temps. Merci.

[SI UNE PERSONNE-RESSOURCE DE CRA/VÉRIFICATION EST REQUISE : Krista Holmes, Conseillère principale aux affaires publiques, 613 617-1343]

[SI ON DEMANDE QUEL MINISTÈRE COMMANDITE LE SONDAGE : Cette recherche est commanditée par l'Agence du revenu du Canada. Veuillez prendre note que votre participation demeurera strictement confidentielle et qu'elle n'affectera aucunement vos relations avec le gouvernement du Canada, y compris l'Agence du revenu du Canada.]

Sexe (par observation) :

Femme.....1 À ENVISAGER D'ABORD POUR LES GROUPES 1, 5, 9, 11, 17
 Homme2

[RECRUTER DES PERSONNES DE SEXE DIFFÉRENT (4 HOMMES ET 4 FEMMES MINIMUM) POUR LES GROUPES 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 18, 19, 20]

1. D'abord, parmi les membres de votre foyer, quelqu'un travaille-t-il ou vous-même travaillez-vous dans l'un des secteurs suivants?

Marketing ou études de marché..... 1

Médias (télévision, radio, journaux)..... 4

Comptabilité ou préparation de déclarations de revenus	5
Parti politique	6
Ministère gouvernemental, fédéral ou provincial.....	7

SI LA RÉPONSE À L'UNE DES OPTIONS CI-DESSUS EST « OUI », REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTREVUE.

2. Dans laquelle des catégories d'âge suivantes vous situez-vous actuellement? Avez-vous...

Moins de 18 ans.....	1	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE Recruter un mélange égal de catégories : (de 18 à 29 ans; de 30 à 49 ans; de 50 à 64 ans; 65 ans et plus)
De 18 à 29 ans	2	
De 30 à 39 ans	3	
De 40 à 49 ans	4	
De 50 à 59 ans	5	
De 60 à 64 ans	6	
65 ans et plus	7	

3. Êtes-vous présentement ...?

Employé à temps plein	1	Recruter de 4 à 6 par groupe
Employé à temps partiel	2	
Travailleur autonome	3	
Personne au foyer	4	Recruter un mélange; recruter de 4 à 6 par groupe
Sans emploi	5	
Étudiant	6	
Retraité.....	7	

4. Si le répondant est un employé, demander... Quelle est votre profession actuelle?

TERMINER L'ENTREVUE SI LA PROFESSION EST SEMBLABLE À CELLES DE LA Q1

5. Si le répondant est un employé, demander... Dans quel secteur travaillez-vous actuellement?

TERMINER L'ENTREVUE SI LA PROFESSION EST SEMBLABLE À CELLES DE LA Q1

6. Y compris vous-même, combien de personnes habitent actuellement dans votre foyer? **[INSCRIRE]** _____

7. **[POSER LA QUESTION SUIVANTE SI LA RÉPONSE À LA Q6 EST UN OU PLUS]** Avez-vous actuellement des enfants de 18 ans et moins qui vivent avec vous la majorité du temps?

Oui.....	1	À CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1, 5, 9, 11, 17
Non.....	2	

8. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total avant impôts de votre foyer pour l'an dernier? Serait-ce?

Moins de 30 000 \$.....	1	VOIR LA REMARQUE CI-DESSOUS
Au moins 30 000 \$, mais moins de 40 000 \$	2	
Au moins 40 000 \$, mais moins de 50 000 \$	3	
50 000 \$ et plus	4	Remercier et terminer l'entrevue
Refus	5	Remercier et terminer l'entrevue

DÉCLARATION SPONTANÉE

Groupes avec seuils de faible revenu (SFR)

Pour tous les groupes, recruter un MÉLANGE de personnes vivant dans les foyers suivants (groupes avec SFR) :

- D.** Foyer de 1 ou 2 membres : revenu du foyer de MOINS de 30 000 \$
- E.** Foyer de 3 ou 4 membres : revenu du foyer de MOINS de 40 000 \$
- F.** Foyer de 5 membres et plus : revenu du foyer de MOINS de 50 000 \$

9. Pour cette recherche, nous recherchons une bonne variété de participants. Nous vous encourageons donc à répondre honnêtement aux questions suivantes. Veuillez noter qu'il n'y a pas de mauvaises réponses à cette question. Nous vous rappelons que ces renseignements demeureront strictement confidentiels et vos réponses ne seront pas transmises au gouvernement.

À quelle fréquence produisez-vous une déclaration de revenus des particuliers au Canada? Serait-ce...

Jamais	1	} Recruter de 3 à 7 par groupe
Rarement	2	
Souvent	3	} Recruter de 3 à 7 par groupe
Chaque année	4	

10. Afin de nous assurer que nous nous adressons à des gens provenant de milieux variés, veuillez nous indiquer votre origine ethnique. **NE PAS LIRE**

Caucasienne	1	
Chinoise	2	
Asiatique du Sud (Indes orientales, pakistanaise, etc.)	3	
Noire.....	4	
Philippine	5	
Latino-américaine	6	
Asiatique du Sud-Est (vietnamienne, etc.)	7	
Arabe	8	
Asiatique occidentale (iranienne, afghane, etc.)	9	
Coréenne	10	
Japonaise	11	
Autochtone (Premières nations, Métis ou Inuit)	12	À CONSIDÉRER POUR LES GROUPES D'AUTOCHTONES
Autre (veuillez préciser)	13	
Je préfère ne pas répondre	14	

11. **[POSER SI CE POINT N'EST PAS MENTIONNÉ À LA Q10]** Vous identifiez-vous comme étant un autochtone? C'est-à-dire un membre des Premières nations, un Métis ou un Inuk (Inuit). Les membres des Premières nations comprennent des individus inscrits ou non à titre d'Indien en vertu de la Loi sur les Indiens.

Oui.....	1	À ENVISAGER POUR LES GROUPES D'AUTOCHTONES
Non.....	2	À ENVISAGER POUR LES AUTRES GROUPES

12. **[POSER SI OUI À LA Q11 OU CODE 12 À LA Q10]** Auquel de ces groupes appartenez-vous ...?

Premières nations	1	À ENVISAGER POUR LES GROUPES D'AUTOCHTONES
Métis	2	À ENVISAGER POUR LES GROUPES D'AUTOCHTONES
Inuit; ou	3	À ENVISAGER POUR LES GROUPES D'AUTOCHTONES ET TOUS LES GROUPES D'IQALUIT
Aucune de ces réponses	4	

13. [DEMANDER SI LA RÉPONSE À LA Q12 EST « PREMIÈRES NATIONS » OU « MÉTIS »; NE PAS POSER À IQALUIT] Demeurez-vous actuellement dans une réserve ou hors d'une réserve?

- | | | |
|-------------------------|---|---|
| Dans une réserve | 1 | Remercier et terminer l'entrevue |
| Hors d'une réserve..... | 2 | À ENVISAGER POUR LES GROUPES D'AUTOCHTONES |
| Ne sait pas / S.O..... | 3 | Remercier et terminer l'entrevue |

Remercier et terminer l'entrevue :

Nous vous remercions de votre intérêt. Malheureusement, nous ne pouvons pas vous inclure dans la présente recherche. Pour ce projet, nous souhaitons rencontrer des autochtones vivant hors d'une réserve, car le gouvernement du Canada mène un projet distinct auprès d'autochtones vivant dans une réserve.

14. Quel est votre état matrimonial?

- | | | |
|--|---|---|
| Marié/habitant ensemble/conjoint de fait | 1 | |
| Célibataire | 2 | SI LA PARTICIPANTE EST UNE FEMME, ENVISAGER POUR LES GROUPES |
| Divorcé | 5 | 1, 5, 9, 11, 17 |
| Veuf..... | 6 | |

15. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? _____ **12 mois minimum**

16. Pour cette recherche, nous aimerions rencontrer des gens ayant différentes situations de vie. Pourriez-vous me dire si vous avez été sans domicile fixe au cours des cinq dernières années? Cela inclut les situations où vous avez dû rester chez des amis ou un membre de la famille, demeurer dans un hôtel, un motel ou un abri ou encore vivre dans votre véhicule.

- | | | |
|----------|---|---|
| Oui..... | 1 | À CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 4, 8, 14, 16, 20 |
| Non..... | 2 | |

17. Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe ou à une entrevue pour laquelle vous avez été rémunéré?

- | | | |
|-----------|---|--|
| Oui | 1 | Continuer – MAXIMUM de 6 par groupe |
| Non | 2 | Passer à l'invitation |

18. [SI LA RÉPONSE À LA Q17 EST « OUI »] Quand avez-vous participé à un groupe de discussion ou à une entrevue pour la dernière fois? _____

19. [SI LA RÉPONSE À LA Q17 EST « OUI »] À combien de groupes et entrevues avez-vous participé au cours des cinq dernières années? _____

20. [SI LA RÉPONSE À LA Q17 EST « OUI »] Quel était/quels étaient le ou les thèmes du ou des groupes?

SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À UN GROUPE DE DISCUSSION AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS, REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À TROIS GROUPE DE DISCUSSION OU PLUS AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À UN GROUPE SUR DE LA FISCALITÉ, REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

INVITATION

J'aimerais vous inviter à participer à un groupe de discussion que nous organisons à **[INSÉRER L'HEURE]** le **[INSÉRER LA DATE]**. Comment vous le savez peut-être, un groupe de discussion est une méthode de recherche se servant de rencontres non officielles pour réunir de l'information sur un sujet particulier. Dans le cas présent, il s'agit de programmes gouvernementaux.

Entre 7 et 10 personnes participeront à la discussion, qui sera non officielle. La discussion durera environ deux (2) heures. Elle débutera à **[INSÉRER L'HEURE DE DÉBUT]** et se terminera à **[INSÉRER L'HEURE DE FIN]**. Des rafraîchissements **[POUR LES GROUPES DE 18 H : et des sandwiches]** seront servis et vous recevrez **[INSÉRER LE MONTANT DE LA RÉCOMPENSE]** \$ en guise de remerciement pour votre temps. Souhaitez-vous participer?

- Oui..... 1 **Continuer**
 Non 2 **Remercier et terminer l'entrevue**

Le groupe de discussion sera enregistré en formats audio et vidéo aux fins de recherche seulement. Soyez assuré que vos commentaires et réponses demeureront strictement confidentiels. Êtes-vous à l'aise avec le fait que la discussion soit enregistrée en formats audio et vidéo?

- Oui..... 1 **Continuer**
 Non 2 **Remercier et terminer l'entrevue**

SI DANS UN ÉTABLISSEMENT PROFESSIONNEL :

De plus, la discussion se tiendra dans une pièce de groupe de discussion qui possède un miroir sans tain (qui permet de voir d'un seul côté). Il se peut qu'un ou deux observateurs soient présents, mais ils ne sauront pas votre nom complet. Nous souhaitons ainsi permettre à l'équipe de recherche d'entendre vos propos et opinions, ainsi que de prendre des notes sans perturber la discussion du groupe. Cela vous pose-t-il problème?

- Oui..... 1 **Remercier et terminer l'entrevue**
 Non 2 **Continuer**

SI DANS UNE SALLE DE RÉUNION :

La discussion se tiendra dans une petite salle de réunion. Par ailleurs, une ou deux personnes prendront des notes pendant la discussion. Nous souhaitons ainsi permettre à l'équipe de recherche d'entendre vos propos et opinions, ainsi que de prendre des notes sans perturber la discussion du groupe. Cela vous pose-t-il problème?

- Oui..... 1 **Remercier et terminer l'entrevue**
 Non 2 **Continuer**

TOUS :

Les participants pourraient devoir lire des textes et écrire des réponses par eux-mêmes pendant la discussion de groupe. À quel point êtes-vous à l'aise de participer à ces activités en (anglais/français) sans aide si vous faites partie de cette discussion de groupe? Êtes-vous...

- Très à l'aise..... 1
 À l'aise 2
 Pas vraiment à l'aise..... 3
 Pas du tout à l'aise 4

Si vous devez porter des lunettes de lecture, veuillez les apporter.

Les participants des groupes de discussion doivent exprimer leurs pensées et leur opinion de manière libre et dans un contexte non officiel avec d'autres personnes. À quel point êtes-vous à l'aise avec un tel exercice? Vous sentez-vous...?

- Tout à fait à l'aise 1 **Continuer l'entrevue**
 À l'aise..... 2 **Continuer l'entrevue**
 Pas vraiment à l'aise 3 **Remercier et terminer l'entrevue**
 Pas du tout à l'aise 4 **Remercier et terminer l'entrevue**

Nous demandons à tous ceux qui participent au groupe de discussion d'apporter une pièce d'identité avec photo si possible.

Il s'agit de petits groupes et une seule absence pourrait compromettre la réussite globale de l'étude. Une fois que vous décidez de participer, nous vous demandons de faire tout votre possible pour le faire. Si vous êtes dans l'impossibilité de participer, veuillez appeler _____ au _____ (appel à frais virés) dès que possible afin que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer. N'envoyez personne pour vous remplacer.

Je tiens à vous rappeler que cette discussion de groupe d'une durée de deux (2) heures commencera à [INSÉRER L'HEURE DE DÉBUT]. Nous vous prions également d'arriver 15 minutes avant l'heure du début. Si vous êtes en retard, vous ne pourrez pas participer à la discussion et vous ne recevrez pas le cadeau de remerciement de [INSÉRER LE MONTANT] \$. La discussion de groupe se terminera à [INSÉRER L'HEURE DE FIN].

Nous aimerions vous remercier de votre temps et avons hâte d'entendre vos idées et vos opinions lors du groupe de discussion.

AVIS AUX RECRUTEURS

- Recruter **10** participants par groupe de discussion.
- Vérifier les quotas.
- S'assurer que le participant a de bonnes aptitudes de communication orale (en cas de doute, NE PAS L'INVITER).
- Ne pas inscrire les noms sur la feuille de profils à moins d'avoir obtenu un engagement ferme.
- Confirmer la date, l'heure et l'endroit avant de raccrocher.

CONFIRMATION

- Confirmer en **début de journée**, la veille de la discussion – ne pas laisser de message.
- Confirmer toutes les questions clés d'admissibilité.
- Vérifier l'heure (de début et de fin) et l'emplacement (demander si la personne connaît bien l'endroit).
- Rappeler au participant d'arriver 15 minutes à l'avance. Rappeler au participant que, s'il arrive en retard, ils ne recevront pas le cadeau en argent.
- Rappelez-leur d'apporter leurs lunettes ou tout autre article dont ils ont besoin pour prendre part à la discussion (comme une prothèse auditive).

Montant par lieu

100 \$ par participant pour Iqaluit

75 \$ par participant pour Edmonton, Winnipeg, Thunder Bay, Québec

Annexe B :

Guide de discussion

Moderator's Guide – FINAL

Introduction

10 minutes

- **Welcome:** Introduction of self, Corporate Research Associates and role as moderator (encourage participation/guide discussions)
- **Topic:** Discussing government programs and benefits
- **Sponsor:** Government of Canada
- **Length:** Our discussion should last about two hours, without a break
- **Process:** All opinions are important, there are no right or wrong answers; looking to understand agreement/disagreement; talk one at a time; interested in hearing from everyone.
 - Will be following a question guide to help with the discussions, emphasize it is not a knowledge test, it's okay to say you don't know (not knowing is just as important to hear in research)
- **Logistic:** Audio/video taping for purpose of report writing (will be destroyed after); Government of Canada observation (if relevant)
- **Confidentiality:** Participation is voluntary; comments are anonymous; no names in reports; participation has no incidence on relations with the Government of Canada
- **Participant introduction:** First name; who lives in your house; how long you have lived in your current home (if recent, probe to find out if they moved a lot)

Government Programs / Warm-Up

5 minutes

I'd like to begin by getting a sense of the government programs or benefits currently available.

Discussion as a group:

- What kinds of government benefits or financial assistance can people living in Canada receive?
Probe for: financial benefits

Awareness, Motivations & Barriers

30 minutes

Many of the benefits provided by the government (***If relevant:*** some of which you have mentioned,) are only received through the process of filing income taxes with the federal government. Let's talk about that process a bit more.

GROUP DISCUSSION:

- To the best of your knowledge, what federal tax credits and benefits are available to people living in Canada who file their taxes? Can you identify them by name?

PROBE FOR AWARENESS IF NEEDED:

- Canada Child Benefit
- GST/HST Credit
- Registered Disability Savings Plan Grants and Bonds

- Working income tax benefits
 - Provincial tax credits
 - Northern Residents Deduction
 - Disability Tax Credit
- Have you ever applied for or received any of these tax credits or benefits? **HAND COUNT**
 - For those of you who have not received these tax benefits, how would you find out if you were eligible to receive them? How would you apply?

Using the paper and pencil/pen in front of you, I'd now like each of you to write down what comes to mind when you think of the Canada Revenue Agency and doing your taxes (**Exercise #1**). If you don't feel comfortable doing so, that's fine because you will have a chance to share when we discuss this as a group. As well, if nothing comes to mind, that's okay too. Don't feel like you must write down a response.

GROUP DISCUSSION, FOLLOWING THE EXERCISE:

- When you think about the Canada Revenue Agency and doing your taxes, what's the first thing that comes to mind? **PROBE IF NEEDED:** Fair; Trustworthy; Fear/afraid
- Have you ever had to deal with the Canada Revenue Agency?
- How would you describe your experience dealing with the Canada Revenue Agency ... was it positive or negative? Why do you say that?

The main objective of this research is to identify the best ways to help people receive benefits and credits they are entitled to by doing their taxes. I am interested in hearing from all, regardless of your previous tax filing experience.

- How many of you have ever filed a personal income tax return? [**HAND COUNT**] How often have you filed a tax return? **PROBE:** regular vs. infrequent
- When do taxes need to be done by?
- Who do you think needs to file income taxes in Canada?
- What is the main reason you do your taxes? **PROBE IF NOT MENTIONED:** benefits vs. taxes
- Why might others want to do their taxes?
- Are there any advantages or benefits of filing annual tax returns? If so, what are they? **PROBE IF NEEDED:** Money/refund; Access to benefits

There might be reasons some people would want to file their income tax every year and reasons others might want to avoid that. Let's talk a little bit about that.

GROUP DISCUSSION – ALL PARTICIPANTS:

- What are the main reasons some people do not complete an annual tax return?

Explore further if raised:

- Don't need to/tax exempt
 - No income to declare
 - No time
 - Fear of consequence/repercussions
 - Too difficult/lack of assistance/access to technology
 - Trust issues
 - Security/privacy
- Are there reasons specific to any group of people, or any community that you can think of that would affect whether or not someone files their taxes?
 - Some people may think it's too hard or difficult to do your taxes. What do you think are the main challenges people may come across?
 - Explore further if raised:
 - Complex/Confusing/Don't understand system
 - Don't have access to their tax data
 - Literacy/Don't understand forms
 - Nobody to help them
 - Are there negative impacts or consequences of not filing an income tax return?

Process

50 minutes

I'd like to understand a bit more about what is involved in filing an income tax return and how someone might approach that process.

GROUP DISCUSSION:

- For those who have not done so before, or have not done so in a long time, if you decided to do your taxes, how would you approach the process?
 - Would you look for help? If so, where? Why?
 - How would you file your return: on paper by mail or online? Is there a reason you would choose one over the other?
- And for those who have filed an income tax return recently, how did you go about doing it?
 - Who prepares your income tax return; you, someone you know, or a tax preparer?
 - **IF SOMEONE ELSE:** Is there a reason someone else does it for you? Do you pay them for doing that?
 - **IF TAX PREPARER:** How do you determine who to use?

- **IF SELF:** How did you find the process? Was it difficult or easy to do yourself? Do you fill out the forms on paper or on the computer? And how do you file your return; by mail or online?
- **IF COMPUTER:** Is this a computer you have at home or from elsewhere?
- Is anyone else helping you? **PROBE FOR:** Social worker; Community groups
- Based on your experience, how have you found preparing an income tax return? (easy / difficult?) Why?
- What is required to prepare an income tax return? **PROBE FOR:** skills; tools; equipment/computers; bank account; forms/receipts

ASK ALL:

- What would encourage people to file their taxes?
- What, if anything, could be done to make it easier or more comfortable to complete a tax return? What issues need to be addressed first? Why those? What would be most helpful to you personally to help with doing your taxes?
- Are there any tools or forms available to help people with this process? **PROBE FOR:** CRA Guide; Software; Calculation sheets;
- For those who have filed before, which ones do you use? Why those and not others? Do you use the worksheets provided with the income tax package?
- What programs are available to assist people with filing their tax income?
- Have you used them before? **PROBE FOR IMPRESSION OF EACH PROGRAM**
- Have you heard of the CVITP, or Community Volunteer Income Tax Program? Did anyone use this program before?
- Where else should assistance be available? In what form? By whom?
- **PROBE:** If there were clinics with volunteers that somebody could go to for help to complete their tax return, do you think this would be helpful?

Communications

15 minutes

I'd like to get your thoughts on the best ways for the Canada Revenue Agency to let you know about the process and benefits of filing a tax return. Before we talk about this together, go back to your exercise sheet (**Exercise #2**). There are a list of different ways the government could provide you with taxation information and I would like you to place a checkmark in the green column next to all of those that would reach you personally. Let's have a look at this together. There are a few empty boxes if you wish to add anything else that I've missed. **MODERATE READ THE LIST OUT LOUD**

Then, choose up to three that are the most likely to reach you; place those checkmarks in the orange column.

GROUP DISCUSSION FOLLOWING THE EXERCISE:

- What would be the best ways for the Canada Revenue Agency to get information to you?
 - Where should the information be available?
- Which sources of information would you trust most?
 - Would it mean more to you learning about the benefits of filing your taxes from the Canada Revenue Agency or would it mean more if you heard it from somewhere else?
- **IF SOCIAL MEDIA MENTIONED:** Which social media would be most appropriate for this type of information? Are there social media where you would notice advertisements?
- **IF COMMUNITY ORGANIZATIONS MENTIONED:** Which organizations would you like to get this type of information from? Are you currently in contact with those organizations? If so, how often? For what purpose? Which ones are you most likely to trust?
- **IF GOVERNMENT OFFICES MENTIONED:** Where exactly would you go for this information?
- **IF PUBLIC PLACES MENTIONED:** Where would you be most likely to pay attention to this type of information? **PROBE TO UNDERSTAND HOW THEY WOULD PAY ATTENTION**
- What should the government say to help people understand that they could qualify for certain benefits or tax credits – like the Canada Child Benefit - if they filed their taxes?
- How would this best be done?
- In your own words, how would you convince someone else to file their taxes? What would you tell them?

I'm now going to pass out a short document that the Canada Revenue Agency has put together to share information about tax credits and benefits - we will read through it together. This is just a draft – information would be specific to your province / territory in any final version.

Examples:

- New Outreach product: "It's Your Money"
- What are the things about tax filing and benefits you most want to know about?
- Is this document providing some answers?
- How do you feel about the way the information is provided? **PROBE:** content; tone; level of language; motivation
- Anything confusing / unclear?

Government Priorities

5-10 minutes

For the last part of our discussion, I'd like to get your thoughts on the general focus for the Government of Canada.

GROUP DISCUSSION:

- Thinking about everything that has happened over the past year, what is the number one thing that the federal government has been best at doing?
- And what is the number one thing that they have been getting wrong?
- What should the Government of Canada focus on right now and in the future? What should be their number one priority?
- To finish up, do you have any final comments or concerns you'd like to share with the federal government and the Canada Revenue Agency about what we discussed tonight or anything else?

Thanks & Closure

That concludes our discussion. On behalf of the Government of Canada, I would like to thank you for your time and input. ***Direct them to the hostess to receive the incentive***

Individual Exercise

Exercise #1:

What comes to mind when you think of the Canada Revenue Agency and doing your taxes?

Exercise #2	Check all that apply <input checked="" type="checkbox"/>	Check up to three (3) <input checked="" type="checkbox"/>
Radio advertisement		
Television advertisement		
Newspaper advertisement		
Brochures received in the mail		
Through social media (such as Facebook and Twitter)		
Posters or brochures in public places (pharmacies, libraries, etc.)		
From tax preparers or accountants		
From community organizations		
At a government office		
 Mobile (tablet, phone)		
 Email		

Guide de l'animateur – version finale

Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables

Objectifs de la recherche (confidentiels – à ne pas transmettre aux participants)

- Comprendre pourquoi certains Autochtones en milieu urbain et Canadiens à faible revenu produisent une déclaration de revenus des particuliers alors que d'autres ne le font pas;
- Établir le degré de sensibilisation aux attitudes à l'égard des déclarations de revenus et des avantages fiscaux, notamment en ce qui a trait aux mythes, aux idées fausses, aux lacunes de confiance, etc.;
- Établir, s'il y a lieu, les obstacles ou lacunes de connaissances propres à ces segments de population en ce qui touche les déclarations de revenus et les avantages fiscaux (p. ex., obligations et avantages de la déclaration de revenus, connaissance des types d'avantages potentiels, implications et conséquences du défaut de produire une déclaration, méthodes de déclaration, obstacles liés aux connaissances fiscales, compétences faibles en alphabétisation, en calcul, en communication et en informatique, absence d'identification appropriée, manque de confiance envers le gouvernement, ressources, conseils et soutien pour la déclaration de revenus ou manque de ressources, de conseils et de soutien);
- Établir les défis liés aux ressources propres à ces groupes (p. ex., accès à un conseiller fiscal, aux technologies, etc.) et analyser les idées impliquant des ressources ou des partenariats de soutien existants ou projetés avec des intermédiaires qui pourraient faciliter la déclaration de revenus et l'accès aux avantages; et
- Discuter des méthodes de communication privilégiées avec l'Agence du revenu du Canada et obtenir des commentaires sur les ébauches de produits ou de messages.

Introduction

10 minutes

- **Mot de bienvenue** : Présentation de l'animateur et de son rôle, et de Corporate Research Associates (encourager la participation/orienter les discussions).
- **Sujet** : Discussion sur les programmes et avantages gouvernementaux.
- **Commanditaire** : Gouvernement du Canada.
- **Durée** : La discussion devrait durer environ deux heures, sans pause.
- **Processus** : Toutes les opinions sont importantes et il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse; nous cherchons à comprendre les accords et les désaccords, une seule personne parle à la fois, nous voulons obtenir les commentaires de tous.
 - Dans les pages suivantes, vous trouverez un guide de questions qui vous aidera lors des discussions; précisez qu'il ne s'agit pas d'un test de connaissances et qu'il est possible de ne pas connaître la réponse (cette dernière possibilité est aussi importante que les autres pour la présente étude).
- **Logistique** : Enregistrement audio/vidéo aux fins de rédaction du rapport écrit (détruits par la suite); observations du gouvernement du Canada (s'il y a lieu).
- **Confidentialité** : La participation est volontaire; les commentaires resteront anonymes; aucun nom ne figurera dans les rapports; la participation n'aura aucune incidence sur les relations avec le gouvernement du Canada.
- **Présentation des participants** : Prénom, qui vit avec eux, depuis combien de temps ils vivent à cet endroit (s'ils viennent de déménager, essayez de savoir s'ils ont déménagé souvent).

Programmes gouvernementaux / mise en train**5 minutes**

J'aimerais tout d'abord faire un survol des programmes ou avantages gouvernementaux actuellement offerts.

Discussion en groupe :

- À quel type d'avantages ou d'aide financière les personnes résidant au Canada ont-elles droit?
Approfondir : avantages fiscaux

Sensibilisation, motivations et obstacles**30 minutes**

De nombreux avantages offerts par le gouvernement (**si pertinent** : dont certains que vous avez mentionnés) peuvent uniquement être obtenus si vous avez soumis une déclaration de revenus au gouvernement fédéral. Voyons ce processus un peu plus en détail.

DISCUSSION DE GROUPE :

- Autant que vous sachiez, quels crédits d'impôt et avantages fiscaux fédéraux sont offerts aux gens qui habitent le Canada et qui produisent leur déclaration de revenus? Pouvez-vous les nommer?

QUESTIONNEZ LES PARTICIPANTS, AU BESOIN :

- Allocation canadienne pour enfants
- Crédit pour TPS/TVH
- Subventions et bons pour l'épargne-invalidité
- Prestation fiscale pour le revenu de travail
- Crédits d'impôt provinciaux
- Déductions pour les habitants de régions éloignées
- Crédit d'impôt pour personnes handicapées
- Avez-vous déjà demandé ou obtenu un de ces crédits ou avantages fiscaux? **DÉNOMBREMENT**
- Pour ceux qui n'ont pas eu droit à des avantages fiscaux, comment feriez-vous pour savoir si vous y aviez droit? Comment en feriez-vous la demande?

À l'aide du crayon et du papier qui se trouvent devant vous, écrivez ce qui vous vient à l'esprit lorsque vous pensez à l'Agence du revenu du Canada et à produire votre déclaration de revenus (**exercice n° 1**). Si vous ne vous sentez pas à l'aise de le faire, ce n'est pas grave, car vous aurez la chance d'en discuter avec

le groupe. Également, si rien ne vous vient à l'esprit, ce n'est pas grave non plus. Ne vous sentez pas obligé d'écrire une réponse.

DISCUSSION EN GROUPE APRÈS L'EXERCICE :

- Lorsque vous pensez à l'Agence du revenu du Canada et à produire votre déclaration de revenus, quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit? **APPROFONDISSEZ AU BESOIN** : Justice, confiance, peur.
- Avez-vous déjà eu à traiter avec l'Agence du revenu du Canada?
- Comment décririez-vous votre expérience avec l'Agence du revenu du Canada; était-elle positive ou négative? Pourquoi dites-vous cela?

Le principal objectif de cette étude est d'établir les meilleures façons d'aider les gens à recevoir les crédits et avantages fiscaux auxquels ils ont droit lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus. J'aimerais entendre chacun de vous à ce sujet, peu importe l'expérience que vous avez vécue lors de votre dernière déclaration de revenus.

- Combien d'entre vous ont déjà produit une déclaration de revenus des particuliers? **[DÉNOMBREMENT]**
- À combien de reprises avez-vous produit une déclaration de revenus? **APPROFONDIR** : régulièrement comp. à rarement?
- Quelle est la date d'échéance pour produire une déclaration de revenus?
- D'après vous, qui doit produire une déclaration de revenus au Canada?
- Pour quelle principale raison produisez-vous une déclaration de revenus? **APPROFONDIR SI NON MENTIONNÉ** : avantages fiscaux comp. à impôts
- Pourquoi certaines personnes tiennent-elles à faire leur déclaration de revenus?
- Y a-t-il des avantages à produire une déclaration de revenus annuelle? Si oui, lesquels? **APPROFONDIR AU BESOIN** : Argent/remboursement; accès à des avantages fiscaux.

Il y a des raisons qui expliquent pourquoi certaines personnes veulent produire leur déclaration de revenus chaque année et des raisons qui expliquent pourquoi d'autres ne le souhaitent pas. Parlons un peu de cet aspect.

DISCUSSION DE GROUPE – TOUS LES PARTICIPANTS :

- Quelles sont les principales raisons pour lesquelles certaines personnes ne produisent pas de déclaration de revenus annuelle?

Approfondir si mentionné :

- Pas nécessaire/exemption d'impôts

CRA001-1022

- Pas de revenu à déclarer
 - Pas le temps
 - Peur des conséquences/répercussions
 - Trop difficile/manque d'aide ou d'accès aux technologies
 - Lacunes de confiance
 - Sécurité/vie privée
- Selon vous, y a-t-il des raisons spécifiques à un groupe d'individus ou à une communauté qui pourraient expliquer pourquoi une personne ne produit pas de déclaration de revenus?
 - Certaines personnes pourraient penser que produire une déclaration de revenus est trop difficile. Selon vous, quels sont les principaux défis auxquels une personne pourrait faire face?
Approfondir si mentionné :
 - Complexité/confusion/mauvaise compréhension du système
 - Pas d'accès aux données fiscales
 - Alphabétisation/mauvaise compréhension des formulaires
 - Pas d'aide
 - Y a-t-il des répercussions ou des conséquences négatives pour les personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus?

Processus

50 minutes

J'aimerais maintenant comprendre ce qu'implique la production d'une déclaration de revenus et comment quelqu'un pourrait entamer ce processus.

DISCUSSION DE GROUPE :

- Pour ceux qui ne l'ont jamais fait, ou qui ne l'ont pas fait depuis longtemps, si vous décidiez de produire votre déclaration de revenus, comment entameriez-vous le processus?
 - Demanderiez-vous de l'aide? Si oui, où? Pourquoi?
 - Comment produiriez-vous votre déclaration : sur papier ou en ligne? Y a-t-il une raison pour laquelle vous choisiriez une forme plutôt que l'autre?
- Et pour ceux qui ont produit une déclaration de revenus récemment, comment cela s'est-il passé?
 - Qui a préparé votre déclaration de revenus : vous, quelqu'un de votre entourage ou un spécialiste en déclaration de revenus?

- **QUELQU'UN DE L'ENTOURAGE** : Y a-t-il une raison pour laquelle quelqu'un le fait pour vous? Payez-vous cette personne pour cette tâche?
- **SPÉCIALISTE EN DÉCLARATION DE REVENUS** : Comment choisissez-vous cette personne?
- **PARTICIPANT LUI-MÊME** : Que pensez-vous du processus? Jusqu'à quel point était-ce facile ou difficile? Remplissez-vous les formulaires sur papier ou sur un ordinateur? Et comment soumettez-vous votre déclaration : par la poste ou en ligne?
- **ORDINATEUR** : Est-ce un ordinateur à la maison ou ailleurs?
- Est-ce que quelqu'un vous aide? **APPROFONDIR** : Travailleur social, groupes communautaires.
- Selon votre expérience, avez-vous trouvé la préparation de votre déclaration de revenus facile ou difficile? Pourquoi?
- Que faut-il pour préparer une déclaration de revenus? **APPROFONDIR** : compétences, outils, matériel/ordinateurs, compte bancaire, formulaires/reçus.

DEMANDER À TOUS LES RÉPONDANTS

- Qu'est-ce qui inciterait les gens à produire leur déclaration de revenus?
- S'il y a lieu, quelles mesures pourraient être prises pour faciliter la production d'une déclaration de revenus ou rendre les gens plus à l'aise de le faire? Quels problèmes pourraient être réglés en priorité? Pourquoi ceux-là? Qu'est-ce qui vous aiderait le plus personnellement pour la production de votre déclaration de revenus?
- Y a-t-il des outils ou des formulaires mis à votre disposition pour faciliter le processus?
APPROFONDIR : Guide de l'ARC, logiciels, feuilles de calcul.
 - Pour ceux qui ont déjà produit une déclaration de revenus, quels outils avez-vous utilisés? Pourquoi ces outils et non les autres? Utilisez-vous les feuilles de travail incluses dans la trousse de déclaration de revenus?
- Quels sont les programmes offerts pour aider les gens à produire leur déclaration de revenus?
 - Les avez-vous déjà utilisés? **APPROFONDIR POUR CONNAÎTRE LES POINTS DE VUE SUR CHAQUE PROGRAMME**
 - Avez-vous déjà entendu parler du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)? Est-ce que quelqu'un parmi vous a déjà utilisé ce programme?
- À quels autres endroits aimeriez-vous pouvoir obtenir de l'aide? Sous quelle forme? De la part de qui?
 - **APPROFONDIR** : Si vous pouviez vous rendre dans une clinique de bénévoles pour obtenir de l'aide pour produire votre déclaration de revenus, trouveriez-vous cela utile?

J'aimerais maintenant obtenir vos idées sur les meilleures façons pour l'Agence du revenu du Canada de vous fournir l'information nécessaire sur le processus de déclaration de revenus et les avantages associés. Avant de reprendre la discussion de groupe, je vous demanderais de retourner à votre feuille d'exercice (**exercice n° 2**). Vous y verrez une liste de moyens pour le gouvernement de vous communiquer l'information nécessaire sur les impôts. Je vous demande de faire un crochet dans la colonne verte à côté de tous les éléments qui vous interpellent personnellement. Jetons-y un coup d'œil ensemble. La liste comprend des cases vides où vous pouvez ajouter d'autres éléments que j'aurais oubliés. **LIRE LENTEMENT LA LISTE À VOIX HAUTE**

Choisissez jusqu'à trois éléments susceptibles de vous interpellier; cochez-les dans la colonne orange.

DISCUSSION EN GROUPE APRÈS L'EXERCICE :

- Quelles seraient les meilleures façons pour l'Agence du revenu du Canada de vous fournir ces renseignements?
 - À quels autres endroits cette information devrait-elle être disponible?
- En quelles sources d'information auriez-vous le plus confiance?
 - Trouveriez-vous plus pertinent que l'Agence du revenu du Canada vous communique les avantages de produire votre déclaration de revenus, ou plus pertinent de les obtenir d'une autre source?
- **SI « MÉDIAS SOCIAUX » EST MENTIONNÉ :** Quels médias sociaux seraient le plus appropriés pour transmettre ce type d'information? Remarqueriez-vous davantage ces avertissements dans des médias sociaux en particulier?
- **SI « ORGANISMES COMMUNAUTAIRES » EST MENTIONNÉ :** De la part de quels organismes aimeriez-vous obtenir ces renseignements? Êtes-vous actuellement en contact avec ces organismes? Si oui, à quelle fréquence? Dans quel but? Dans quels organismes êtes-vous le plus susceptible d'avoir confiance?
- **SI « BUREAU DU GOUVERNEMENT » EST MENTIONNÉ :** Où êtes-vous allé exactement pour obtenir ces renseignements?
- **SI « ENDROIT PUBLIC » EST MENTIONNÉ :** À quels endroits seriez-vous le plus susceptible de remarquer ce type d'information? **APPROFONDIR POUR COMPRENDRE POURQUOI LES RÉPONDANTS SERAIENT PLUS ATTENTIFS**
- Qu'est-ce que le gouvernement devrait dire aux gens pour qu'ils comprennent qu'ils pourraient avoir droit à certains avantages et crédits fiscaux – comme l'allocation canadienne pour enfants – s'ils produisent leur déclaration de revenus?
- Quelle serait la meilleure façon de le faire?

- Dans vos propres mots, comment convaincriez-vous quelqu'un de produire sa déclaration de revenus? Que lui diriez-vous?

Je vais maintenant distribuer un court document élaboré par l'Agence du revenu du Canada qui contient de l'information sur les crédits et avantages fiscaux - nous le lirons ensemble. Ceci n'est qu'une ébauche – dans la version finale, les renseignements concerneront votre province/territoire.

Exemples :

- Nouveau produit de mobilisation : « C'est votre argent »
- Qu'aimeriez-vous le plus savoir à propos de la déclaration de revenus et des avantages fiscaux?
- Ce document vous donne-t-il des réponses?
- Que pensez-vous de la façon dont les renseignements sont présentés? **APPROFONDIR** : contenu, ton, niveau de langage, motivation.
- Y a-t-il des éléments qui portent à confusion / ne sont pas clair?

Priorités du gouvernement

De 5 à 10 minutes

Pour la dernière partie de notre discussion, j'aimerais avoir vos commentaires sur les priorités globales du gouvernement du Canada.

DISCUSSION DE GROUPE :

- Si vous repensez aux événements de l'année dernière, quelle est la meilleure chose que le gouvernement fédéral ait faite?
- Et quelle est la pire chose qu'il ait faite?
- Sur quoi le gouvernement du Canada devrait-il se concentrer maintenant et à l'avenir? Quelle devrait être sa plus grande priorité?
- Pour conclure, avez-vous des commentaires ou des préoccupations au sujet de notre discussion de ce soir ou d'autres aspects dont vous aimeriez faire part au gouvernement fédéral et à l'Agence du revenu du Canada?

Remerciements et clôture

Notre entretien est maintenant terminé. Au nom du gouvernement du Canada, je vous remercie de nous avoir accordé votre temps et d'avoir formulé vos commentaires. **Leur indiquer le chemin jusqu'à l'hôtesse qui leur remet la récompense.**

Exercice individuel

Exercice n° 1 :

Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit lorsque vous pensez à l'Agence du revenu du Canada et à la production de votre déclaration de revenus?

Exercice n° 2	Choisissez une ou plusieurs réponses <input checked="" type="checkbox"/>	Choisissez jusqu'à trois (3) énoncés <input checked="" type="checkbox"/>
Publicités à la radio		
Publicités à la télévision		
Publicités dans les journaux		
Brochures reçues par la poste		
Médias sociaux (p. ex., Facebook et Twitter)		
Affiches ou brochures dans les endroits publics (pharmacies, bibliothèques, etc.)		
Spécialistes en déclaration de revenus ou comptables		
Organismes communautaires		
Bureau du gouvernement		
 Appareil mobile (tablette, téléphone)		
 Courriel		

Appendix C:

Documents de sensibilisation

Winnipeg :



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

IT'S YOUR MONEY!

Don't miss out.

You may be able to get more money just by filing your income tax return every year.



- ✔ Parents could get up to \$6400 per child per year from the Canada Child Benefit.
- ✔ You could get hundreds of dollars per year from the GST/HST credit.
- ✔ Persons with a disability could get a non-refundable Disability Tax Credit.
- ✔ Your child could qualify for the Canada Learning Bond and get annual payments (up to a total of \$2000) toward their post-secondary education.
- ✔ You could get up to \$1,868 from the Working Income Tax Benefit if you have working income.
- ✔ You could save up to \$700* on your rent or property tax through Manitoba's Education Property Tax Credit.
- ✔ Manitobans who act as primary caregiver could qualify for the Primary Caregiver Tax Credit.

*Seniors may be eligible for additional savings.

File anytime, even if you have no income to report!

Need help with your tax return?

The **Community Volunteer Income Tax Program (CVITP)** is a free program that may be able to assist you.

For more information, visit cra.gc.ca/volunteer or call **1-800-959-8281**

Learn more!

Federal

For more information on federal benefits, visit Canada.ca/benefits or call **1-800-387-1193**

Provincial

For more information on provincial benefits, visit Gov.MB.ca/finance/personal/pcredits.html or call **1-800-782-0771**

DRAFT. NOT FOR DISTRIBUTION.

Canada

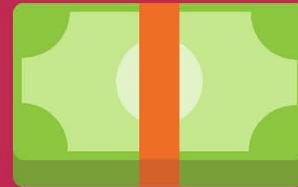
Edmonton :



IT'S YOUR MONEY!

Don't miss out.

You may be able to get more money just by filing your income tax return every year.



- ✔ Parents could get up to \$6400 per child per year from the Canada Child Benefit and hundreds or thousands more from the Alberta Child Benefit.
- ✔ You could get hundreds of dollars per year from the GST/HST credit.
- ✔ Persons with a disability could get a non-refundable Disability Tax Credit.
- ✔ Your child could qualify for the Canada Learning Bond and get annual payments (up to a total of \$2000) toward their post-secondary education.
- ✔ You could get up to \$1,868 from the Working Income Tax Benefit if you have working income.
- ✔ Through the Alberta Family Employment Tax Credit, parents with working income could get up to:
 - \$763 per year for one child; or
 - \$2,014 per year for four children

File anytime, even if you have no income to report!

Need help with your tax return?

The **Community Volunteer Income Tax Program (CVITP)** is a free program that may be able to assist you.

For more information, visit cra.gc.ca/volunteer or call **1-800-959-8281**

Learn more!

Federal

For more information on federal benefits, visit Canada.ca/benefits or call **1-800-387-1193**

Provincial

For more information on provincial benefits, visit AlbertaSupports.ca or call **1-877-644-9992**

DRAFT. NOT FOR DISTRIBUTION.

Canada

Québec :



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

C'EST VOTRE ARGENT!

Ne passez pas à côté.

Vous pourriez obtenir plus d'argent tout simplement en produisant une déclaration de revenus chaque année.



- ✓ Les parents pourraient obtenir jusqu'à 6 400 \$ par année pour chaque enfant en vertu de la Prestation fiscale canadienne pour enfants.
- ✓ Vous pourriez obtenir des centaines de dollars par année en crédit TPS/TVH.
- ✓ Les personnes ayant un handicap pourraient être admissibles à un crédit d'impôt pour personne handicapée non remboursable.
- ✓ Votre enfant pourrait avoir droit au Bon d'études canadien et obtenir des versements annuels (jusqu'à 2 000 \$) pour ses études postsecondaires.
- ✓ Vous pourriez obtenir jusqu'à 1 868 \$ en vertu de la Prestation fiscale pour le revenu de travail si vous recevez un revenu de travail.

Produisez votre déclaration en tout temps même si vous n'avez aucun revenu à déclarer!

Vous avez besoin d'aide pour remplir votre déclaration de revenus?

Le Programme des bénévoles est un programme gratuit qui pourrait vous aider. Pour plus d'information, visitez [revenuquebec.ca/bénévoles](http://revenuquebec.ca/benevoles) ou signalez le **1-800-267-6299**

Pour en apprendre davantage!

Pour plus d'information sur les prestations fédérales, visitez Canada.ca/prestations ou signalez **1-800-387-1193**

CECI EST UNE ÉBAUCHE. À NE PAS DISTRIBUER.

Canada

Thunder Bay :



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

IT'S YOUR MONEY!

Don't miss out.

You may be able to get more money just by filing your income tax return every year.



- ✔ Parents could get up to \$6513 per child per year from the combined Canada Child Benefit and Ontario Child Benefit.
- ✔ You could get hundreds of dollars per year from the GST/HST credit.
- ✔ Persons with a disability could get a non-refundable Disability Tax Credit.
- ✔ Your child could qualify for the Canada Learning Bond and get annual payments (up to a total of \$2000) toward their post-secondary education.
- ✔ You could get up to \$1,868 from the Working Income Tax Benefit if you have working income.
- ✔ Through the Ontario Trillium Benefit, you could get:
 - Hundreds of dollars per year from the Ontario Sales Tax Credit; and
 - Up to \$1,154 in energy and property credits (and more for families and seniors).
- ✔ Seniors in Ontario could get:
 - Up to \$996 per year from the Guaranteed Annual Income System (GAINS).
 - Up to \$500 per year from the Senior Homeowners' Property Tax Grant.

File anytime, even if you have no income to report!

Need help with your tax return?

The **Community Volunteer Income Tax Program (CVITP)** is a free program that may be able to assist you.

For more information, visit cra.gc.ca/volunteer or call **1-800-959-8281**

Learn more!

Federal

For more information on federal benefits, visit Canada.ca/benefits or call **1-800-387-1193**

Provincial

For more information on provincial benefits, visit Ontario.ca/taxcredits or call **1-866-668-8297**

DRAFT. NOT FOR DISTRIBUTION.

Canada

Iqaluit :



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

IT'S YOUR MONEY!

Don't miss out.

You may be able to get more money just by filing your income tax return every year.



- ✔ Parents could get up to \$6400 per child per year from the Canada Child Benefit.
- ✔ You could get hundreds of dollars per year from the GST/HST credit.
- ✔ Persons with a disability could get a non-refundable Disability Tax Credit.
- ✔ Your child could qualify for the Canada Learning Bond and get annual payments (up to a total of \$2000) toward their post-secondary education.
- ✔ You could get up to \$1,868 from the Working Income Tax Benefit if you have working income.

File anytime, even if you have no income to report!

Need help with your tax return?

The **Community Volunteer Income Tax Program (CVITP)** is a free program that may be able to assist you.

For more information, visit cra.gc.ca/volunteer or call **1-800-959-8281**

Learn more!

For more information on federal benefits, visit Canada.ca/benefits or call **1-800-387-1193**