

**CORRESPONDENCE MODERNIZATION:
CALL DRIVER AND PRINT MEDIA REDUCTION
- Appendix -**

**Prepared for:
Canada Revenue Agency
August 2017**

*POR Registration #: POR 112-16
Contract #: 46558-185158/001/CY
Contract Award Date: February 15, 2017
Delivery Date: August 4, 2017*

For further information:
Media Relations/Relations Médias
Canada Revenue Agency/Agence du revenu du Canada
4th Floor 555 MacKenzie Avenue/ 555 avenue MacKenzie 4e étage
Ottawa ON K1A 0L5
media.relations@cra-arc.gc.ca

**MODERNISATION DE LA CORRESPONDANCE :
FACTEURS GÉNÉRATEURS D'APPELS ET RÉDUCTION DES
MÉDIAS IMPRIMÉS
- ANNEXE -**

**Préparé pour :
Agence du revenu du Canada
Août 2017**

*Numéro d'inscription de la ROP : ROP 112-16
Numéro du contrat : 46558-185158/001/CY
Date d'attribution du contrat : 15 février 2017
Date de livraison : 4 août 2017*

Pour de plus amples renseignements :
Relations Médias/Media Relations
Agence du revenu du Canada/Canada Revenue Agency
555, avenue MacKenzie 4^e étage/4th Floor – 555 MacKenzie Avenue
Ottawa (Ontario) K1A 0L5
media.relations@cra-arc.gc.ca

APPENDIX / ANNEXE

Screeners / Sélectionneurs

Discussion Materials / Documents de discussion

GST/HSTC Notice of Redetermination – Current English Version / Avis du crédit pour la TPS/TVH – Version anglaise actuelle

GST/HSTC Notice of Redetermination – Previous English Version / Avis du crédit pour la TPS/TVH – Version anglaise précédente

GST/HSTC Notice of Redetermination – Current French Version / Avis du crédit pour la TPS/TVH – Version française actuelle

GST/HSTC Notice of Redetermination – Previous French Version / Avis du crédit pour la TPS/TVH – Version française précédente

T1 Notice of Assessment – Current English Version / Avis de cotisation T1 – Version anglaise actuelle

T1 Notice of Assessment – Previous English Version / Avis de cotisation T1 – Version anglaise précédente

T1 Notice of Assessment – Current French Version / Avis de cotisation T1 – Version française actuelle

T1 Notice of Assessment – Previous French Version / Avis de cotisation T1 – Version française précédente

T2 Notice of Assessment – Current English Version / Avis de cotisation T2 – Version anglaise actuelle

T2 Notice of Assessment – Previous English Version / Avis de cotisation T2 – Version anglaise précédente

T2 Notice of Assessment – Current French Version / Avis de cotisation T2 – Version française actuelle

T2 Notice of Assessment – Previous French Version / Avis de cotisation T2 – Version française précédente

GST/HST Notice of Assessment – Current English Version / Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Version anglaise actuelle

GST/HST Notice of Assessment – Previous English Version / Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Version anglaise précédente

GST/HST Notice of Assessment – Current French Version / Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Version française actuelle

GST/HST Notice of Assessment – Previous French Version / Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Version française précédente

PD7A – Current English Version / Relevé PD7A – Version anglaise actuelle

PD7A – Previous English Version / Relevé PD7A – Version anglaise précédente

PD7A – Current French Version / Relevé PD7A – Version française actuelle

PD7A – Previous French Version / Relevé PD7A – Version française précédente

Screeners / Sélectionneurs

CRA Screener for Correspondence Modernization Focus Groups

Hello, I'm _____ of Nielsen Opinion Quest, a marketing research company. We are organizing a research project on behalf of the Government of Canada, and specifically for the Canada Revenue Agency. I'd like to ask you some questions to see if you would be interested in possibly taking part in this study.

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

In this project, an individual like yourself is chosen to sit down with several others and give ideas and opinions in a two-hour discussion session.

[If prefers to continue in English for the Montreal French-language focus groups, ask:] The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in French. Would you be comfortable with this?

Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

[If prefers to continue in French for the Toronto, Halifax or Vancouver English-language focus groups, ask – note that the final screener will use French for this question:] The discussion will be held entirely in English, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in English. Would you be comfortable with this?

Oui 1
Non 2 **Thank and end the interview**

We are having a few of these sessions, and would be interested in having you participate.

The discussion will be on people's opinions on their experiences with the services provided by the Canada Revenue Agency to taxpayers. Participants in the sessions will also review examples of written communication materials and give their opinions on ease of understanding the materials. In the research discussion, you will not be asked any of the specifics of your own tax situation, nor will your personal identity be given to the Canada Revenue Agency.

The results of the research will be used to identify ways in which the Canada Revenue Agency's services and communications might be improved.

Your participation is voluntary. All information collected, used and/or disclosed will be used for research purposes only and administered according to the requirements of the Privacy Act. The full name of participants will not be provided to the government or any third party. May I continue?

Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

I need to ask you a few questions to see if you fit the profile of the type of people we are looking for in this research. This will take about 4-5 minutes.

Note to recruiter: When terminating a call with someone, say: *Thank you for your cooperation. We already have enough participants who have a similar profile to yours, so we are unable to invite you to participate.*

0) Record gender:

- Male 1
 - Female 2
- Recruit at least 5 of each gender**

1) First of all, do you, or does anyone in your household, work for . . . ? (Read list)

	<u>No</u>	<u>Yes</u>	
A marketing research firm	()	()	
A magazine or newspaper	()	()	
The federal government	()	()	
The provincial or local government (check which department; if a tax/revenue or finance ministry, record as “yes”)	()	()	
An accounting or bookkeeping company or department	()	()	If “yes” to any, thank and terminate
A company that does tax returns for other people or businesses	()	()	
A law firm that specializes in tax	()	()	
A firm providing financial planning services	()	()	
A radio or television station	()	()	
An advertising agency or graphic design firm	()	()	
A public relations company	()	()	

2a) What is your current employment status? (if necessary, read list)

Employed full-time (30hrs. +/-week)	1	Recruit at least 7 per group Ask Q.2b
Employed part-time (Under 30hrs./week)	2	
Self-employed	3	
Currently unemployed	4	Recruit maximum of 4 per group, and a maximum of 2 of any one type Go to Q.3
A homemaker	5	
A student	6	
Retired	7	
Other (specify) _____	8	

- 2b) And generally speaking what is your occupation -- that is, the type of work you do and the type of company you work for?

(Type of work) (Check against exclusions in Q.1)	(Type of company)
Recruit a mix of different occupations in each city	

- 3) We would like to talk to people in different age groups. Into which **one** of the following groups should I place you? (**Read list**)

Under 18	1	Thank and end the interview
18 - 34	2	
35 - 44	3	
45 - 54	4	Recruit cross-section
55 - 64	5	
65 or older	6	

- 4a) As I mentioned earlier, this research is on people's opinions on their experiences with the services provided by the Canada Revenue Agency to taxpayers. Do you plan to submit an income tax return for the year 2016, that is, the tax return that is due by April 2017?

Yes	1	
No	2	Thank and end the interview

- 4b) And did you submit a tax return for the year 2015, that is, the tax return that was due this past April?

Yes	1	
No	2	Thank and end the interview

- 5) In the past two years or so, have you called the Canada Revenue Agency for any reason whatsoever?

Yes	1	
No	2	Thank and end the interview

- 6) In the past two years or so, have you used any of the following Canada Revenue Agency online services? (**Read list**)

	<u>No</u>	<u>Yes</u>
<i>My Account</i>	A	1
<i>My Business Account</i>	A	2
<i>My CRA mobile app</i>	A	3

My Benefits CRA mobile app A 4

**If yes to any, counts towards quota of 2-3 who have “used one or more online services”;
Go to Q. 8**

Note to recruiter: If the participant seems unsure or asks for clarification on any of the Canada Revenue Agency online services, please read the appropriate description(s) below.

My Account is a secure online service that allows individual taxpayers to track their refund, view or change your tax return, check their benefit and credit payments, view their Registered Retirement Savings Plan or Tax-Free Savings Account limit, set up direct deposit, receive online mail, autofill their return, and so on. One must register for this service.

My Business Account is a service that enables business owners (including partners, directors, and officers of the company) to access their company's CRA business accounts online and perform certain transactions. Business Accounts include payroll, corporation income taxes, excises taxes, excise duties, among others.

MyCRA is a **mobile app** for individual taxpayers where they can securely view and update key portions of their tax and personal information. Some of the services available are: view your tax return status, benefits and credit information, notice of assessment, and Tax-Free Savings Account and Registered Retirement Savings Plan contribution limits.

MyBenefits CRA mobile app is an app that lets individual taxpayers instantly view all their benefit and credit information on their mobile device. The app shows when their benefits or credits will be paid, the amount of their payments, the status of their Canada child tax benefit application. One can also update their marital status and information regarding the children under their care.

7a) In the past 12 months or so, have you visited the Canada Revenue Agency's website for any reason other than for filing a tax return?

- | | | |
|-----|---|--|
| Yes | 1 | Counts towards quota of 2-3 who have visited the CRA website; ask Q.7b |
| No | 2 | Counts towards quota of 5-6 who have not used online service at Q.6 nor visited CRA website; ask Q.7b |

7b) And in the past 12 months or so, have you personally used online banking or purchased a product or service online?

- | | | |
|-----|---|------------------------------------|
| Yes | 1 | |
| No | 2 | Thank and end the interview |

I would like to ask you a few questions about yourself so that we can invite a cross-section of people to the group discussion.

8) What is your current marital status? Are you? **(Read list)**

- | | |
|-----------------------|---|
| Married or common-law | 1 |
| Currently single | 2 |

9) What is the highest level of education you have received? **(Do not read)**

Some high school or less	1	
Completed high school/CEGEP	2	
Post-secondary technical training	3	Recruit a mix
Some college/university	4	
Completed college/university	5	
Post-graduate studies	6	

IF MARRIED/COMMON-LAW in Q.8, ASK; OTHERWISE GO TO Q.10b:

10a) We would like to invite a cross-section of people with different income levels. Which one of the following groups best describes your annual household income from all sources before taxes? **(Read list)**

Under \$30,000	1	
\$30,000 and \$59,000	2	
\$60,000 to \$99,000	3	Recruit a mix
\$100,00 to \$149,000	4	
\$150,000 or more	5	

GO TO Q. 11

IF CURRENTLY SINGLE in Q.8, ASK:

10b) We would like to invite a cross-section of people with different income levels. Which one of the following groups best describes your annual household income from all sources before taxes? **(Read list)**

Under \$20,000	1	
\$20,000 and \$49,000	2	
\$50,000 to \$79,000	3	Recruit a mix
\$80,000 to \$99,000	4	
\$100,000 or more	5	

I have just a few more questions to ask you.

11) Have you ever participated in an in-depth research interview or a focus group involving a small group of people where people were asked to discuss different topics?

Yes	1	
No	2	Go to Q.13

12a) What topics have you ever discussed?

(If tax-related, thank participant for their time and end the interview)

12b) And when was the last time you attended an interview or discussion group?

6 months ago or less 1 **Thank and end the interview**
OR more than 6 months ago 2

12c) In the past 5 years, how many in-depth research interviews or discussion groups have you attended? Would you say less than 5 in total, or would you say 5 or more?

Less than 5 1
5 or more 2 **Thank and end the interview**

Let me tell you some more about this study to see if you would like to take part.

13) As I mentioned earlier, the research involves taking part in a focus group discussion. In the group discussion, you will be asked to review some written materials and to fill in some short questionnaires and to voice your opinions in front of others. Do you feel comfortable doing this?

Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

Terminate if person gives a reason such as verbal ability, sight, hearing, or related to reading/writing ability, or if they think they may have difficulty expressing their thoughts.

Participants in the discussion group will be asked to turn off any electronic devices during the discussion. Would you be willing to do so?

Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

There may be someone from the Canada Revenue Agency who has been involved in this project observing the session. However, they will not take part in the discussion in any way, and they will not be given your name. The observers are there to obtain first-hand information to assist the research. Is this acceptable to you?

Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

The session will be audio-recorded. These recordings are used to help with analyzing the findings and writing the report. Your name will not appear in the research report. Is this acceptable to you?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

INVITATION

The focus group will be held on **[insert date]**, at **[insert time]**. Would you be available to attend?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

Thank you. We would like to invite you to participate in one of our focus groups. The discussion will last 2 hours, and refreshments will be provided. Following your participation in the focus group, you will be paid \$125.

Would you be willing to attend?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

The discussion group will be held at:

City/Date:	Location:	Time:
<i>Halifax May?</i>		6:00 pm – 8:00 pm
<i>Montreal May?</i>		6:00 pm – 8:00 pm
<i>Vancouver May?</i>		6:00 pm – 8:00 pm

We ask that you arrive 15 minutes early, to make sure we can start on time. If you use glasses to read, please remember to bring them with you.

As we are only inviting a small number of people to attend, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call so that we can get someone to replace you. You can reach us at **[Insert NOQ phone #]**. Please ask for **[Insert NOQ contact name]**. Please note that you may not send someone else in your place if you are unable to attend.

Someone from our company will call you back within two or three days to confirm these arrangements. To do that, we need to have your contact information.

Name: _____

Evening phone: _____ **Day time phone:** _____

Email address: _____

Thank you very much!

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

Note to recruiter: Should a participant require more explanation of the purpose of the research, please use the following:

The discussion will be on people's opinions on their experiences with the services provided by the Canada Revenue Agency to taxpayers. This will include discussion of experiences with telephoning the CRA, and with any experiences you may have had using the CRA website. Participants in the sessions will also review examples of written communication materials that some people receive from the CRA, such as the Notice of Assessment or information about benefits.

The results of the research will be used to identify ways in which the Canada Revenue Agency's services and communications might be improved.

In the research discussion, you will not be asked any of the specifics of your own tax situation, nor will your personal identity be given to the Canada Revenue Agency. Rather, there will be a more general discussion of people's experiences and opinions.

Note to recruiter: Should a participant require validation that this is a legitimate research project, please refer them to:

*Stefan Gieselmann
Assistant Director
Public Affairs Branch
Canada Revenue Agency
613-858-5732*

Questionnaire de sélection de l'ARC pour le recrutement des participants aux groupes de discussion sur l'actualisation de la correspondance

Bonjour, je m'appelle _____ de Nielsen Opinion Quest, une compagnie d'études de marché. Nous organisons un projet de recherche pour le compte du gouvernement du Canada et, tout particulièrement, l'Agence du revenu du Canada. J'aimerais vous poser quelques questions pour voir si vous souhaitez participer à cette étude.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? **[Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais :]** We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

Ce projet consiste à choisir une personne comme vous pour s'asseoir avec plusieurs autres personnes afin de recueillir leurs idées et opinions durant une discussion de groupe de deux heures.

[Si la personne préfère continuer en anglais dans les groupes de discussion menés en français à Montréal, dites :] La discussion se déroulera entièrement en français et nous demanderons aux participants d'examiner du matériel de communication en français seulement puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

[Si la personne préfère continuer en français dans les groupes de discussion menés en anglais à Toronto, Halifax ou Vancouver – à noter que cette question sera en français dans le questionnaire final – dites :] La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication en anglais seulement puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Nous organisons actuellement quelques-unes de ces séances et aimerions que vous y participiez. La discussion portera sur les opinions des participants par rapport à leurs expériences des services de l'Agence du revenu du Canada aux contribuables. Les participants aux séances examineront aussi des exemples de matériel de communication écrit et donneront leurs opinions par rapport à la facilité de compréhension de ce matériel. Durant la discussion, nous ne vous poserons pas de questions détaillées sur votre propre situation fiscale et nous ne transmettrons pas non plus votre identité personnelle à l'Agence du revenu du Canada.

Les résultats de la recherche serviront à cerner des façons dont les services et le matériel de communication de l'Agence du revenu du Canada pourraient être améliorés.

Votre participation est volontaire. Tous les renseignements recueillis, utilisés et(ou) divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et ils seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le nom complet des participants ne sera pas transmis au gouvernement ni à aucun autre tiers. Puis-je continuer?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Je dois vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au type de personne que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra environ 4 ou 5 minutes.

Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel avec quelqu'un, dites : *Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.*

0) **Inscrivez le sexe :**

- Homme 1
 Femme 2 **Recrutez au moins 5 répondants de chaque sexe**

1) Tout d'abord, est-ce que vous ou toute autre personne dans votre ménage travaillez dans un des domaines suivants? (**Lisez la liste**)

	Non	Oui	
une firme d'études de marché	()	()	
une revue ou un journal	()	()	
le gouvernement fédéral	()	()	
un gouvernement provincial ou municipal (vérifiez quel ministère; s'il s'agit du ministère de l'impôt/du revenu ou des finances, inscrivez « oui »)	()	()	
une société ou un service de comptabilité ou de tenue de livres	()	()	Si « oui » à un, remerciez et terminez
une entreprise qui prépare les déclarations de revenus pour d'autres personnes ou d'autres entreprises	()	()	
un cabinet d'avocats qui se spécialise dans l'imposition	()	()	
une firme offrant des services de planification financière	()	()	
une station de radio ou de télévision	()	()	
une agence de publicité ou une firme de graphisme	()	()	
une société de relations publiques	()	()	

2a) Quelle est votre situation d'emploi actuelle? (si nécessaire, lisez la liste)

Employé(e) à temps plein (30 heures et plus/semaine)	1	Recrutez au moins 7 par groupe Posez la Q.2b
Employé(e) à temps partiel (moins de 30 heures/semaine)	2	
À mon propre compte	3	
Actuellement sans emploi	4	Recrutez un maximum de 4 par groupe, et un maximum de 2 peu importe le type Allez à la Q.3
Personne au foyer	5	
Étudiant(e)	6	
Personne retraitée	7	
Autre (précisez) _____	8	

2b) Et généralement parlant, quelle est votre profession – c'est-à-dire le type de travail que vous faites et le type d'entreprise qui vous emploie?

(Type de travail)	(Type d'entreprise)
(Vérifiez pour vous assurer de respecter les exclusions à la Q.1)	
Recrutez un mélange de différentes professions dans chaque ville	

3) Nous aimerions parler à des personnes de différents groupes d'âges. Dans quel groupe d'âges, parmi les suivants, devrais-je vous placer? (Lisez la liste)

Moins de 18 ans	1	Remerciez et terminez l'entrevue
18 - 34	2	
35 - 44	3	
45 - 54	4	Recrutez un mélange
55 - 64	5	
65 ans ou plus	6	

4a) Ainsi que je l'ai mentionné précédemment, cette recherche porte sur les opinions des gens par rapport à leurs expériences des services de l'Agence du revenu du Canada aux contribuables. Envisagez-vous de produire une déclaration de revenus pour l'année 2016, c'est-à-dire celle qui doit être produite en avril 2017?

Oui	1	
Non	2	Remerciez et terminez l'entrevue

4b) Et avez-vous produit une déclaration de revenus pour l'année 2015, c'est-à-dire celle qui devait être produite en avril 2015.

Oui	1	
Non	2	Remerciez et terminez l'entrevue

- 5) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous téléphoné à l'Agence du revenu du Canada pour quelque raison que ce soit?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

- 6) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé l'un quelconque des services en ligne suivants de l'Agence du revenu du Canada? (**Lisez la liste**)

	<u>Non</u>	<u>Oui</u>
<i>Mon dossier</i>	A	1
<i>Mon dossier d'entreprise</i>	A	2
<i>MonArc</i>	A	3
<i>MesPrestations ARC</i>	A	4

Si « oui » à l'un de ces éléments, compte dans le quota de participants 2-3 qui ont « utilisé plus d'un service en ligne »; allez à Q.8.

Note au recruteur : Si le participant semble hésitant ou demande des précisions à propos d'un des services en ligne de l'Agence du revenu du Canada, veuillez lire la ou les descriptions qui s'appliquent.

Mon dossier est un service en ligne sécuritaire qui permet aux contribuables de retracer leur remboursement, consulter ou modifier leur déclaration de revenus, vérifier leurs versements de prestations et de crédits, consulter leur plafond de cotisation à leur régime enregistré d'épargne-retraite ou à leur compte d'épargne libre d'impôt, s'inscrire au dépôt direct, recevoir du courrier en ligne, préremplir leur déclaration, et ainsi de suite. L'utilisation de ce service nécessite l'inscription préalable.

Mon dossier d'entreprise est un service qui permet aux propriétaires d'entreprises (y compris les associés, les administrateurs et les dirigeants de l'entreprise) d'accéder en ligne aux comptes ARC de leur entreprise et de réaliser certaines transactions. Les comptes d'affaires comprennent notamment la paie, l'impôt sur le revenu des sociétés, les taxes d'accise, les droits d'accise.

MonARC est une **application mobile** pour les particuliers. Elle leur permet de consulter et de mettre à jour de façon sécuritaire leurs principaux renseignements fiscaux et personnels. Voici certains des services disponibles : consulter le statut de leur déclaration de revenus, les renseignements sur leurs crédits et leurs prestations, leur avis de cotisation et leurs plafonds de cotisation au compte d'épargne libre d'impôt et aux régimes enregistrés d'épargne-retraite.

MesPrestations ARC est une **application mobile** pour les particuliers. Elle leur permet de consulter instantanément, sur leur appareil mobile, tous les renseignements sur leurs versements de prestations et de crédits. L'application indique quand leurs versements de prestations ou de crédits seront effectués, le montant de ces versements, où en est rendu le traitement de leur demande de prestations fiscales canadiennes pour enfants. Il est également possible d'actualiser leur état matrimonial et les renseignements concernant les enfants sous leur garde.

7a) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité le site Web de l'Agence du revenu du Canada pour toute raison autre que la production d'une déclaration de revenus?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | Compte dans le quota de participants 2-3 qui ont visité le site Web de l'ARC; posez la Q.7b |
| Non | 2 | Compte dans le quota de participants 5-6 qui n'ont pas utilisé les services en ligne ni visité le site Web de l'ARC; posez la Q.7b |

7b) Et au cours des 12 derniers mois, avez-vous personnellement utilisé des services bancaires en ligne ou acheté un produit ou un service en ligne?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

J'aimerais vous poser quelques questions vous concernant afin de pouvoir inviter un groupe représentatif de personnes au groupe de discussion.

8) Quel est votre état civil actuel ? Êtes-vous? (**Lisez la liste**)

- | | |
|---------------------------------|---|
| Marié(e) ou conjoint(e) de fait | 1 |
| À présent célibataire | 2 |

9) Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez obtenu? (**Ne lisez pas la liste**)

- | | | |
|-------------------------------------|---|----------------------------|
| École secondaire en partie ou moins | 1 | |
| Diplôme d'études secondaires/CEGEP | 2 | |
| Formation technique post-secondaire | 3 | |
| Collège/université en partie | 4 | Recrutez un mélange |
| Diplôme collégial/universitaire | 5 | |
| Études de cycles supérieurs | 6 | |

SI MARIÉ(E)/CONJOINT(E) DE FAIT À Q.8, POSEZ CETTE QUESTION; SINON, ALLEZ À LA Q.10b :

10a) Nous voulons inviter un groupe échantillon de personnes ayant différentes fourchettes de revenus. Lequel des groupes suivants décrit le mieux votre revenu annuel du ménage de toutes sources avant impôts? (**Lisez la liste**)

- | | | |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Moins de 30 000 \$ | 1 | |
| Entre 30 000 et 59 000 \$ | 2 | |
| Entre 60 000 et 99 000 \$ | 3 | Recrutez un mélange |
| Entre 100 000 \$ et 149 000 \$ | 4 | |
| 150 000 \$ ou plus | 5 | |

ALLEZ À LA Q. 11

SI À PRÉSENT CÉLIBATAIRE À Q.8, POSEZ CETTE QUESTION :

10b) Nous voulons inviter un groupe échantillon de personnes ayant différentes fourchettes de revenus. Lequel des groupes suivants décrit le mieux votre revenu annuel de toutes sources avant impôts? **(Lisez la liste)**

Moins de 20 000 \$	1	
Entre 20 000 \$ et 49 000 \$	2	
Entre 50 000 \$ et 79 000 \$	3	Recrutez un mélange
Entre 80 000 \$ et 99 000 \$	4	
100 000 \$ ou plus	5	

Il ne reste que quelques questions à vous poser.

11) Avez-vous déjà participé à une entrevue de recherche détaillée ou à un groupe de discussion composé d'un petit nombre de personnes à qui on demande de discuter de sujets variés?

Oui	1	
Non	2	Allez à la Q.13

12a) De quels sujets avez-vous discuté?

(S'il s'agit de sujets liés à l'impôt, remerciez le participant de son temps et terminez l'entrevue)

12b) Et à quand remonte la dernière fois où vous avez participé à une entrevue ou un groupe de discussion?

6 mois ou moins	1	Remerciez et terminez l'entrevue
OU plus de 6 mois	2	

12c) Au cours des cinq dernières années, à combien d'entrevues de recherche détaillées ou de groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous à moins de 5 au total, ou à 5 et plus?

Moins de 5	1	
5 et plus	2	Remerciez et terminez l'entrevue

J'aimerais vous en dire plus sur cette étude et voir si vous aimeriez y participer.

- 13) Comme je l'ai mentionné plus tôt, cette étude nécessite la participation à un groupe de discussion. Au cours de la séance, nous vous demanderons d'examiner du matériel de communication écrit, de répondre à de brefs questionnaires, puis d'exprimer vos opinions en présence d'autres personnes. Vous sentez-vous à l'aise de le faire?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Terminez si la personne donne comme raison un problème de communication verbale, de la vue, de l'ouïe, de langue écrite ou parlée, ou si elle croit qu'elle pourrait avoir de la difficulté à exprimer ses pensées.

On demandera aux participants du groupe d'éteindre tous les dispositifs électroniques durant la discussion. Accepteriez-vous de le faire?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Il se peut que des représentants de l'Agence du revenu du Canada impliqués dans ce projet observent la séance. Toutefois, ces représentants ne participeront en aucune façon à la discussion et votre nom ne leur sera pas transmis. Les observateurs sont présents afin de recueillir des informations de première main à l'appui de cette étude. Cela vous est-il acceptable?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

La séance du groupe de discussion sera enregistrée. Ces enregistrements sont utilisés pour aider à analyser les constatations suite à l'étude et à rédiger le rapport. Votre nom ne figurera pas dans le rapport. Cela vous est-il acceptable?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

INVITATION

Le groupe de discussion se tiendra le [insérez la date], à [insérez l'heure]. Seriez-vous disponible pour y participer?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Merci! Nous voulons vous inviter à participer à l'un de nos groupes de discussion. La discussion durera deux heures et des rafraîchissements seront servis. Suite à votre participation aux groupes de discussion, vous recevrez 125 \$.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Le groupe de discussion aura lieu à:

Ville / Date :	Endroit :	Heure:
<i>Halifax</i>		18 à 20 heures
<i>Montréal</i>		18 à 20 heures
<i>Vancouver</i>		18 à 20 heures

Nous vous demandons d'arriver 15 minutes plus tôt, afin de nous assurer de commencer à temps. Si vous avez besoin de lunettes pour lire, n'oubliez pas de les apporter.

Puisque nous invitons un petit nombre de personnes à la discussion de groupe, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une quelconque raison, vous ne pouvez pas y assister, veuillez téléphoner pour que nous puissions demander à une autre personne de vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au **[inscrire le n° de téléphone de Nielsen Opinion Quest]**. Demandez à parler à **[inscrire le nom de la personne-ressource chez Nielsen Opinion Quest]**. Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place si vous êtes dans l'impossibilité de participer.

Une personne de notre entreprise vous téléphonera d'ici deux ou trois jours pour confirmer ces détails. Nous avons donc besoin de vos coordonnées.

Nom : _____

Numéro de téléphone (soir) : _____ **Numéro de téléphone (jour) :** _____

Adresse de courriel : _____

Merci beaucoup !

Recruté par : _____

Confirmé par : _____

Note à l'intention du recruteur : si un participant a besoin de plus amples explications concernant le but de la recherche, veuillez lui mentionner ce qui suit :

La discussion portera sur les opinions des participants par rapport à leurs expériences des services de l'Agence du revenu du Canada aux contribuables. Elle portera aussi sur les expériences téléphoniques auprès de l'ARC et sur l'utilisation de son site Web, le cas échéant. Les participants aux séances examineront aussi des exemples de matériel de communication écrit que l'ARC fait parvenir à certaines personnes, tels que l'avis d'imposition ou de l'information sur les prestations.

Les résultats de la recherche serviront à cerner des façons dont les services et le matériel de communication de l'Agence du revenu du Canada pourraient être améliorés.

Au cours de la discussion de recherche, nous ne vous poserons aucune question sur les détails particuliers de votre propre situation fiscale et votre identité personnelle ne sera pas divulguée à l'Agence du revenu du Canada. Il s'agira plutôt d'une discussion plus générale des expériences et des opinions des participants.

Note à l'intention du recruteur : si un participant exige une validation qu'il s'agit bien d'un projet de recherche légitime, veuillez lui recommander de communiquer avec :

*Stefan Gieselmann
Directeur adjoint
Division des affaires publiques
Agence du revenu du Canada
613-858-5732*

CRA Screener for Correspondence Modernization Focus Groups

Hello, I'm _____ of Nielsen Opinion Quest, a marketing research company. We are organizing a research project on behalf of the Government of Canada, and specifically for the Canada Revenue Agency. The study is about the experiences businesses have with the services provided by the Canada Revenue Agency and about the Agency's communication with businesses.

May I please speak with the senior person in your company who is most directly responsible for tax-related decisions for the company? **When connected, re-introduce yourself and ask;**

Are you the senior person in the company who is either most directly responsible for tax-related decisions for the company or shares the responsibility with someone else in the company?

If "yes": And what is your position in the company?

If "no": Ask to speak with the senior person in the company most responsible or who has shared responsibility for tax-related decisions for the company?

When connected to the right person, ask:

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

In this project, an individual like yourself is chosen to sit down with several others representing different businesses and give ideas and opinions in a two-hour discussion session.

[If prefers to continue in English for the Montreal French-language focus groups, ask:] The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in French. Would you be comfortable with this?

Yes	1	
No	2	Thank and end the interview

[If prefers to continue in French for the Toronto, Halifax or Vancouver English-language focus groups, ask:] The discussion will be held entirely in English, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in English. Would you be comfortable with this?

Yes	1	
No	2	Thank and end the interview

I'd like to tell you a bit more about this study to see if you are interested in possibly taking part in this study.

The discussion will be on people's opinions on their experiences with the services provided by the Canada Revenue Agency to businesses. Participants in the sessions will also review examples of

written communication materials and give their opinions on ease of understanding the materials. In the research discussion, you will not be asked any of the specifics of your company's tax situation, nor will your personal identity or the name of your company be given to the Canada Revenue Agency.

The results of the research will be used to identify ways in which the Canada Revenue Agency's services and communications might be improved.

Your participation is voluntary. All information collected, used and/or disclosed will be used for research purposes only and administered according to the requirements of the Privacy Act. The full name of participants or the names of their companies will not be provided to the government or any third party. May I continue?

- Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

I need to ask you a few questions to see if you fit the profile of the types of companies we are looking for in this research. This will take about 4-5 minutes.

Note to recruiter: When terminating a call with someone, say: *Thank you for your cooperation. We already have enough participants who have a similar profile to yours, so we are unable to invite you to participate.*

0) **Record gender:**

- Male 1
Female 2 **Recruit a mix**

1) In the past two years or so, have you **personally** called the Canada Revenue Agency for any reason whatsoever related to your company's affairs?

- Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

2) Do you, or does anyone in your household, work for . . . ? (Read list)

	<u>No</u>	<u>Yes</u>
A marketing research firm	()	()
A magazine or newspaper	()	()
The federal government	()	()
The provincial or local government (check which department; if a tax/revenue or finance ministry, record as “yes”)	()	()
An accounting or bookkeeping company or department	()	()
A company that does tax returns for other people or businesses	()	()
A law firm that specializes in tax	()	()
A firm providing financial planning services	()	()
A radio or television station	()	()
An advertising agency or graphic design firm	()	()
A public relations company	()	()

If “yes” to any, thank and terminate

3a) What is the primary activity of your business?

(Check against exclusions; recruit mix in each city)

3b) How long has your company been in business?

If less than 2 years, thank and terminate

4a) As I mentioned earlier, this research is on business people’s opinions on their experiences with the services provided by the Canada Revenue Agency to businesses. Does your company plan to file a tax return reporting business income for the current tax year?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

4b) And last year, did your company file a tax return reporting business income?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

- 5) Approximately, how many employees are there in your company? In your count, please include yourself and all full-time and part-time employees from all locations in Canada.

Just myself, no employees	1	Recruit 5 of Codes 1 & 2; maximum of 1 recruit of Code 1
2 to 4 employees	2	
5-19 employees	3	Recruit 4
20-49 employees	4	Recruit 2
50-99 employees	5	
100 or more	6	Thank and end the interview

- 6) In the past 12 months or so, have you **personally** used any of the following Canada Revenue Agency online services related to your company? (**Read list**)

	<u>No</u>	<u>Yes</u>
<i>My Account</i>	A	1
<i>My Business Account</i>	A	2
<i>My CRA mobile app</i>	A	3
<i>My Benefits CRA mobile app</i>	A	4

If yes to any, counts towards quota of 2-3 who have “used one or more online services”; Go to Q. 8

Note to recruiter: If the participant seems unsure or asks for clarification on any of the Canada Revenue Agency online services, please read the appropriate description(s) below.

My Account is a secure online service that allows individual taxpayers to track their refund, view or change your tax return, check their benefit and credit payments, view their Registered Retirement Savings Plan or Tax-Free Savings Account limit, set up direct deposit, receive online mail, autofill their return, and so on. One must register for this service.

My Business Account is a service that enables business owners (including partners, directors, and officers of the company) to access their company's CRA business accounts online and perform certain transactions. Business Accounts include payroll, corporation income taxes, excises taxes, excise duties, among others.

MyCRA is a **mobile app** for individual taxpayers where they can securely view and update key portions of their tax and personal information. Some of the services available are: view your tax return status, benefits and credit information, notice of assessment, and Tax-Free Savings Account and Registered Retirement Savings Plan contribution limits.

MyBenefits CRA mobile app is an app that lets individual taxpayers instantly view all their benefit and credit information on their mobile device. The app shows when their benefits or credits will be paid, the amount of their payments, the status of their Canada child tax benefit application. One can also update their marital status and information regarding the children under their care.

7a) In the past 12 months or so, have you visited the Canada Revenue Agency's website for **business-related** reasons, other than for filing a tax return?

Yes 1 **Counts towards quota of 2-3 who have visited the CRA website; ask Q.7b**

No 2 **Counts towards quota of 5-6 who have not used online service nor visited CRA website for business-related reasons; ask Q.7b**

7b) And in the past 12 months or so, have you personally used online banking or purchased a product or service online?

Yes 1

No 2 **Thank and end the interview**

8) Are you the person in your company responsible for handling payroll source deductions and remittances at your company?

Yes, responsible 1

No, not responsible 2

I have just a few more questions to ask you.

9) Have you ever participated in an in-depth research interview or a focus group involving a small group of people where people were asked to discuss different topics?

Yes 1

No 2 **Go to Q.11**

10a) What topics have you ever discussed?

(If tax-related, thank participant for their time and end the interview)

10b) And when was the last time you attended an interview or discussion group?

6 months ago or less 1 **Thank and end the interview**

OR more than 6 months ago 2

10c) In the past 5 years, how many in-depth research interviews or discussion groups have you attended? Would you say less than 5 in total, or would you say 5 or more?

Less than 5 1

5 or more 2 **Thank and end the interview**

Let me tell you some more about this study to see if you would like to take part.

- 11) As I mentioned earlier, the research involves taking part in a focus group discussion. In the group discussion, you will be asked to review some written materials and to fill in some short questionnaires and to voice your opinions in front of others. Do you feel comfortable doing this?

- Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

Terminate if person gives a reason such as verbal ability, sight, hearing, or related to reading/writing ability, or if they think they may have difficulty expressing their thoughts.

Participants in the discussion group will be asked to turn off any electronic devices during the discussion. Would you be willing to do so?

- Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

There may be someone from the Canada Revenue Agency who has been involved in this project observing the session. However, they will not take part in the discussion in any way, and they will not be given your name. The observers are there to obtain first-hand information to assist the research. Is this acceptable to you?

- Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

The session will be audio-recorded. These recordings are used to help with analyzing the findings and writing the report. Neither your name nor the name of your company will appear in the research report. Is this acceptable to you?

- Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

INVITATION

The focus group will be held on **[insert date]**, at **[insert time]**. Would you be available to attend?

- Yes 1
No 2 **Thank and end the interview**

Thank you. We would like to invite you to participate in one of our focus groups. The discussion will last 2 hours, and refreshments will be provided. Following your participation in the focus group, you will be paid \$250.

Would you be willing to attend?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

The discussion group will be held at:

City/Date:	Location:	Time:
<i>Halifax May ?</i>		8:00 pm – 10:00 pm
<i>Toronto, May ?</i>		8:00 pm – 10:00 pm
<i>Montreal May ?</i>		8:00 pm – 10:00 pm

We ask that you arrive 15 minutes early, to make sure we can start on time. If you use glasses to read, please remember to bring them with you.

As we are only inviting a small number of people to attend, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call so that we can get someone to replace you. You can reach us at *[Insert NOQ phone #]*. Please ask for *[Insert NOQ contact name]*. Please note that you may not send someone else in your place if you are unable to attend.

Someone from our company will call you back within two or three days to confirm these arrangements. To do that, we need to have your contact information.

Name: _____

Evening phone: _____ **Day time phone:** _____

Email address: _____

Thank you very much!

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

Note to recruiter: Should a participant require more explanation of the purpose of the research, please use the following:

The discussion will be on people's opinions on their experiences with the services provided by the Canada Revenue Agency to businesses. This will include discussion of experiences with telephoning the CRA, and with any experiences you may have had using the CRA website. Participants in the sessions will also review examples of written communication materials that some businesses receive from the CRA, such as the Notice of Assessment or information about the GST or HST.

The results of the research will be used to identify ways in which the Canada Revenue Agency's services and communications might be improved.

In the research discussion, you will not be asked any of the specifics of your own tax situation, nor will your personal identity or the name of your company be given to the Canada Revenue Agency. Rather, there will be a more general discussion of people's experiences and opinions.

Note to recruiter: Should a participant require validation that this is a legitimate research project, please refer them to:

*Stefan Gieselmann
Assistant Director
Public Affairs Branch
Canada Revenue Agency
613-858-5732*

Questionnaire de sélection de l'ARC pour le recrutement des participants aux groupes de discussion sur l'actualisation de la correspondance

Bonjour, je m'appelle _____ de Nielsen Opinion Quest, une compagnie d'études de marché. Nous organisons un projet de recherche pour le compte du gouvernement du Canada et, tout particulièrement, l'Agence du revenu du Canada. L'étude porte sur les expériences des entreprises par rapport aux services de l'Agence du revenu du Canada et ses communications avec elles.

Pourrais-je parler s'il vous plaît à la personne-cadre, dans votre entreprise, la plus directement responsable des décisions en matière d'impôt pour l'entreprise? **Une fois en ligne, présentez-vous de nouveau et demandez :**

Êtes-vous la personne-cadre, dans votre entreprise, la plus directement responsable des décisions en matière d'impôt pour l'entreprise ou qui partage cette responsabilité avec quelqu'un d'autre au sein de l'entreprise?

Si « oui » : Et quel poste occupez-vous dans l'entreprise?

Si « Non » : Demandez à parler à la personne-cadre, dans l'entreprise, la plus directement responsable des décisions en matière d'impôt pour l'entreprise ou qui partage cette responsabilité.

Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais :] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

Ce projet consiste à choisir une personne comme vous pour s'asseoir avec plusieurs autres personnes représentant différentes entreprises afin de recueillir leurs idées et opinions durant une discussion de groupe de deux heures.

[Si la personne préfère continuer en anglais dans les groupes de discussion menés en français à Montréal, dites :] La discussion se déroulera entièrement en français et nous demanderons aux participants d'examiner du matériel de communication en français seulement puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

[Si la personne préfère continuer en français dans les groupes de discussion menés en anglais à Toronto, Halifax ou Vancouver, dites :] La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication en anglais seulement puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

J'aimerais vous parler un peu plus en détail de cette étude pour voir si vous souhaitez y participer.

La discussion portera sur les opinions des participants par rapport à leurs expériences des services de l'Agence du revenu du Canada aux entreprises. Les participants aux séances examineront aussi des exemples de matériel de communication écrit et donneront leurs opinions par rapport à la facilité de compréhension de ce matériel. Durant la discussion, nous ne vous poserons pas de questions détaillées sur la situation fiscale de votre entreprise, et nous ne transmettrons pas non plus votre identité personnelle ou le nom de votre entreprise à l'Agence du revenu du Canada.

Les résultats de la recherche serviront à cerner des façons dont les services et le matériel de communication de l'Agence du revenu du Canada pourraient être améliorés.

Votre participation est volontaire. Tous les renseignements recueillis, utilisés et (ou) divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et ils seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le nom complet des participants ou celui de leur entreprise ne seront pas transmis au gouvernement ni à aucun autre tiers. Puis-je continuer?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

Je dois vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au type d'entreprise que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra environ 4 ou 5 minutes.

Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel avec quelqu'un, dites : *Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.*

0) **Inscrivez le sexe :**

- | | | |
|-------|---|----------------------------|
| Homme | 1 | |
| Femme | 2 | Recrutez un mélange |

1) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous **personnellement** téléphoné à l'Agence du revenu du Canada pour quelque raison que ce soit en lien avec les activités de votre entreprise?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

- 2) Tout d'abord, est-ce que vous ou toute autre personne dans votre ménage travaillez dans un des domaines suivants? (**Lisez la liste**)

	Non	Oui	
une firme d'études de marché	()	()	
une revue ou un journal	()	()	
le gouvernement fédéral	()	()	
un gouvernement provincial ou municipal (vérifiez quel ministère; s'il s'agit du ministère de l'impôt/du revenu ou des finances, inscrivez « oui »)	()	()	
une société ou un service de comptabilité ou de tenue de livres	()	()	Si « oui » à un, remerciez et terminez
une entreprise qui prépare les déclarations de revenus pour d'autres personnes ou d'autres entreprises	()	()	
un cabinet d'avocats qui se spécialise dans l'imposition	()	()	
une firme offrant des services de planification financière	()	()	
une station de radio ou de télévision	()	()	
une agence de publicité ou une firme de graphisme	()	()	
une société de relations publiques	()	()	

- 3a) Quelle est l'activité primaire de votre entreprise?

(Vérifiez par rapport aux exclusions; recrutez un mélange dans chaque ville)

- 3b) Depuis combien de temps votre entreprise exerce-t-elle ses activités?

Si moins de 2 ans, remerciez et terminez

- 4a) Ainsi que je l'ai mentionné précédemment, cette recherche porte sur les opinions des gens d'affaires par rapport à leurs expériences des services de l'Agence du revenu du Canada aux entreprises. Votre entreprise envisage-t-elle de produire une déclaration de revenus pour l'exercice fiscal en cours?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

4b) Et l'an dernier, est-ce que votre entreprise a produit une déclaration de revenus?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

5) Environ combien d'employés votre entreprise compte-t-elle? Aux fins de votre calcul, veuillez vous inclure, ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel des établissements à la grandeur du Canada.

- | | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Seulement moi; je n'ai aucun employé | 1 | Recrutez 5 Codes 1 et 2; maximum de 1 Code 1 |
| Entre 2 et 4 employés | 2 | |
| Entre 5 et 19 employés | 3 | Recrutez 4 |
| Entre 20 et 49 employés | 4 | Recrutez 2 |
| Entre 50 et 99 employés | 5 | |
| 100 employés et plus | 6 | Remerciez et terminez l'entrevue |

6) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous **personnellement** utilisé l'un quelconque des services en ligne suivants de l'Agence du revenu du Canada en lien avec votre entreprise? (**Lisez la liste**)

	<u>Non</u>	<u>Oui</u>
<i>Mon dossier</i>	A	1
<i>Mon dossier d'entreprise</i>	A	2
<i>MonARC</i>	A	3
<i>MesPrestations ARC</i>	A	4

Si « oui » à l'un de ces éléments, compte dans le quota de participants 2-3 qui ont « utilisé plus d'un service en ligne »; allez à Q.8.

Note au recruteur : Si le participant semble hésitant ou demande des précisions à propos d'un des services en ligne de l'Agence du revenu du Canada, veuillez lire la ou les descriptions qui s'appliquent.

Mon dossier est un service en ligne sécuritaire qui permet aux contribuables de retracer leur remboursement, consulter ou modifier leur déclaration de revenus, vérifier leurs versements de prestations et de crédits, consulter leur plafond de cotisation à leur régime enregistré d'épargne-retraite ou à leur compte d'épargne libre d'impôt, s'inscrire au dépôt direct, recevoir du courrier en ligne, préremplir leur déclaration, et ainsi de suite. L'utilisation de ce service nécessite l'inscription préalable.

Mon dossier d'entreprise est un service qui permet aux propriétaires d'entreprises (y compris les associés, les administrateurs et les dirigeants de l'entreprise) d'accéder en ligne aux comptes ARC de leur entreprise et de réaliser certaines transactions. Les comptes

d'affaires comprennent notamment la paie, l'impôt sur le revenu des sociétés, les taxes d'accise, les droits d'accise.

MonARC est une **application mobile** pour les particuliers. Elle leur permet de consulter et de mettre à jour de façon sécuritaire leurs principaux renseignements fiscaux et personnels. Voici certains des services disponibles : consulter le statut de leur déclaration de revenus, les renseignements sur leurs crédits et leurs prestations, leur avis de cotisation et leurs plafonds de cotisation au compte d'épargne libre d'impôt et aux régimes enregistrés d'épargne-retraite.

MesPrestations ARC est une **application mobile** pour les particuliers. Elle leur permet de consulter instantanément, sur leur appareil mobile, tous les renseignements sur leurs versements de prestations et de crédits. L'application indique quand leurs versements de prestations ou de crédits seront effectués, le montant de ces versements, où en est rendu le traitement de leur demande de prestations fiscales canadiennes pour enfants. Il est également possible d'actualiser leur état matrimonial et les renseignements concernant les enfants sous leur garde.

7a) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité le site Web de l'Agence du revenu du Canada pour des raisons d'affaires, autre que la production d'une déclaration de revenus?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | Compte dans le quota de participants 2-3 qui ont visité le site Web de l'ARC; posez la Q.7b |
| Non | 2 | Compte dans le quota de participants 5-6 qui n'ont pas utilisé les services en ligne ni visité le site Web de l'ARC pour des raisons d'affaires; posez la Q.7b |

7b) Et au cours des 12 derniers mois, avez-vous personnellement utilisé des services bancaires ou acheté un produit ou un service en ligne?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

8) Dans votre entreprise, êtes-vous la personne responsable de gérer les retenues à la source sur la paie et les versements de votre entreprise?

- | | | |
|----------------------|---|--|
| Oui, responsable | 1 | |
| Non, pas responsable | 2 | |

Il ne reste que quelques questions à vous poser.

9) Avez-vous déjà participé à une entrevue de recherche détaillée ou à un groupe de discussion composé d'un petit nombre de personnes à qui on demande de discuter de sujets variés?

- | | | |
|-----|---|------------------------|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Allez à la Q.11 |

10a) De quels sujets avez-vous discuté?

(S'il s'agit de sujets liés à l'impôt, remerciez le participant de son temps et terminez l'entrevue)

10b) Et à quand remonte la dernière fois où vous avez participé à une entrevue ou un groupe de discussion?

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 6 mois ou moins | 1 | Remerciez et terminez l'entrevue |
| OU plus de 6 mois | 2 | |

10c) Au cours des cinq dernières années, à combien d'entrevues de recherche détaillées ou de groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous à moins de 5 au total, ou à 5 et plus?

- | | | |
|------------|---|---|
| Moins de 5 | 1 | |
| 5 et plus | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

J'aimerais vous en dire plus sur cette étude et voir si vous aimeriez y participer.

11) Comme je l'ai mentionné plus tôt, cette étude nécessite la participation à un groupe de discussion. Au cours de la séance, nous vous demanderons d'examiner du matériel de communication écrit, de répondre à de brefs questionnaires, puis d'exprimer vos opinions en présence d'autres personnes. Vous sentez-vous à l'aise de le faire?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

Terminez si la personne donne comme raison un problème de communication verbale, de la vue, de l'ouïe, de langue écrite ou parlée, ou si elle croit qu'elle pourrait avoir de la difficulté à exprimer ses pensées.

On demandera aux participants du groupe d'éteindre tous les dispositifs électroniques durant la discussion. Accepteriez-vous de le faire?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

Il se peut que des représentants de l'Agence du revenu du Canada impliqués dans ce projet observent la séance. Toutefois, ces représentants ne participeront en aucune façon à la discussion et votre nom ne leur sera pas transmis. Les observateurs sont présents afin de recueillir des informations de première main à l'appui de cette étude. Cela vous est-il acceptable?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

La séance du groupe de discussion sera enregistrée. Ces enregistrements sont utilisés pour aider à analyser les constatations suite à l'étude et à rédiger le rapport. Votre nom ne figurera pas dans le rapport. Cela vous est-il acceptable?

- Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

INVITATION

Le groupe de discussion se tiendra le **[insérez la date]**, à **[insérez l'heure]**. Seriez-vous disponible pour y participer?

- Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Merci! Nous voulons vous inviter à participer à l'un de nos groupes de discussion. La discussion durera deux heures et des rafraîchissements seront servis. Suite à votre participation aux groupes de discussion, vous recevrez 250 \$.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

- Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Le groupe de discussion aura lieu à:

Ville / Date :	Endroit :	Heure:
Halifax		20 à 22 heures
Toronto		20 à 22 heures
Montréal		20 à 22 heures

Nous vous demandons d'arriver 15 minutes plus tôt, afin de nous assurer de commencer à temps. Si vous avez besoin de lunettes pour lire, n'oubliez pas de les apporter.

Puisque nous invitons un petit nombre de personnes à la discussion de groupe, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une quelconque raison, vous ne pouvez pas y assister, veuillez téléphoner pour que nous puissions demander à une autre personne de vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au **[inscrire le n° de téléphone de Nielsen Opinion Quest]**. Demandez à parler à **[inscrire le nom de la personne-ressource chez Nielsen Opinion Quest]**. Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place si vous êtes dans l'impossibilité de participer.

Une personne de notre entreprise vous téléphonera d'ici deux ou trois jours pour confirmer ces détails. Nous avons donc besoin de vos coordonnées.

Nom : _____

Numéro de téléphone (soir) : _____ Numéro de téléphone (jour) : _____

Adresse de courriel : _____

Merci beaucoup !

Recruté par : _____

Confirmé par : _____

Note à l'intention du recruteur : si un participant a besoin de plus amples explications concernant le but de la recherche, veuillez lui mentionner ce qui suit :

La discussion portera sur les opinions des participants par rapport à leurs expériences des services de l'Agence du revenu du Canada aux entreprises. Elle portera aussi sur les expériences téléphoniques auprès de l'ARC et sur l'utilisation de son site Web, le cas échéant. Les participants aux séances examineront aussi des exemples de matériel de communication écrit que l'ARC fait parvenir à certaines entreprises, tels que l'avis d'imposition ou de l'information sur la TPS ou la TVH.

Les résultats de la recherche serviront à cerner des façons dont les services et le matériel de communication de l'Agence du revenu du Canada pourraient être améliorés.

Au cours de la discussion de recherche, nous ne vous poserons aucune question sur les détails particuliers de votre propre situation fiscale et votre identité personnelle ou le nom de votre entreprise ne sera pas divulguée à l'Agence du revenu du Canada. Il s'agira plutôt d'une discussion plus générale des expériences et des opinions des participants.

*Stefan Gieselmann
Directeur adjoint
Division des affaires publiques
Agence du revenu du Canada
613-858-5732*

CRA Screener for Correspondence Modernization Focus Groups

Hello, I'm _____ of Nielsen Opinion Quest, a marketing research company. We are organizing a research project on behalf of the Government of Canada, and specifically for the Canada Revenue Agency. The study is being done with authorized representatives for individual taxpayers or for small/medium businesses. The study is about the services provided by the Canada Revenue Agency and about the Agency's communication with authorized representatives.

May I please speak with a senior person in your company who is directly involved in providing accounting or tax preparation services to clients, By clients we mean either individual taxpayers or businesses with less than 100 employees? **When connected, re-introduce yourself and ask;**

Are you directly involved in providing accounting or tax preparation services to clients such as preparing and filing tax returns, T4s, HST/GST returns?

If "yes": And what is your position in the company?

If "no": Ask to speak with a senior person in the company directly involved in providing accounting or tax preparation services to clients.

When connected to the right person, ask:

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

In this project, an individual like yourself is chosen to sit down with several others representing different businesses and give ideas and opinions in a two-hour discussion session.

[If prefers to continue in English for the Montreal French-language focus groups, ask:] The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in French. Would you be comfortable with this?

Yes 1

No 2 **Thank and end the interview**

[If prefers to continue in French for the Toronto, Halifax or Vancouver English-language focus groups, ask:] The discussion will be held entirely in English, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in English. Would you be comfortable with this?

Yes 1

No 2 **Thank and end the interview**

I'd like to tell you a bit more about this study to see if you are interested in possibly taking part in this study.

The discussion will be on people’s opinions on their experiences with the services provided by the Canada Revenue Agency to authorized representatives of individual clients or businesses. Participants in the sessions will also review examples of written communication materials and give their opinions on ease of understanding the materials. In the research discussion, you will not be asked any of the specifics of your clients’ tax situations, nor will your personal identity or the name of your company be given to the Canada Revenue Agency.

The results of the research will be used to identify ways in which the Canada Revenue Agency’s services and communications might be improved.

Your participation is voluntary. All information collected, used and/or disclosed will be used for research purposes only and administered according to the requirements of the Privacy Act. The full name of participants or the names of their companies will not be provided to the government or any third party. May I continue?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

I need to ask you a few questions to see if you fit the profile of the types of companies we are looking for in this research. This will take about 4-5 minutes.

Note to recruiter: When terminating a call with someone, say: *Thank you for your cooperation. We already have enough participants who have a similar profile to yours, so we are unable to invite you to participate.*

0) **Record gender:**

- Male 1
 - Female 2
- Recruit a mix**

1) In the past 12 months or so, have you **personally** called the Canada Revenue Agency for any reason whatsoever related to the affairs of any of your clients?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

2) On behalf of any our your clients, are you currently registered as an authorized representative with the Canada Revenue Agency, allowing you to access their tax information or to perform transactions on their behalf?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

3) In your role as a professional *[Insert Position in company]*, do you provide accounting or tax preparation services...? (Read list)

Primarily to individual taxpayers	1	Qualifies as Authorized Rep for Individuals
Primarily to small and medium businesses with less than 100 employees	2	Qualifies as Authorized Rep for Business
Both types of clients	3	Qualifies for Either Type of Group*
Neither	4	Thank and end the interview

* Assign to either type of group based on recruiting status

4) In the past 12 months or so, have you ordered any paper forms from the Canada Revenue Agency on behalf of any of your clients?

Yes	1	Recruit at least 3
No	2	

I have just a few more questions to ask you.

5) Does anyone in your household, work for . . . ? (Read list)

	No	Yes	
A marketing research firm	()	()	If “yes” to any, thank and terminate
A magazine or newspaper	()	()	
The federal government	()	()	
The provincial or local government (check which department; if a tax/revenue or finance ministry, record as “yes”)	()	()	
A radio or television station	()	()	
An advertising agency or graphic design firm	()	()	
A public relations company	()	()	

6a) How long has your company been in business?

_____ **If less than 2 years, thank and terminate**

6b) Approximately, how many employees are there in your company? In your count, please include yourself and all full-time and part-time employees from all locations in Canada.

Just myself, no employees	1
2 to 4 employees	2
5-19 employees	3
20-49 employees	4
50-99 employees	5
100 or more	6

I have just a few more questions to ask you.

7) Have you ever participated in an in-depth research interview or a focus group involving a small group of people where people were asked to discuss different topics?

- Yes 1
- No 2 **Go to Q.9**

8a) What topics have you ever discussed?

(If tax-related, thank participant for their time and end the interview)

8b) And when was the last time you attended an interview or discussion group?

- 6 months ago or less 1 **Thank and end the interview**
- OR** more than 6 months ago 2

8c) In the past 5 years, how many in-depth research interviews or discussion groups have you attended? Would you say less than 5 in total, or would you say 5 or more?

- Less than 5 1
- 5 or more 2 **Thank and end the interview**

Let me tell you some more about this study to see if you would like to take part.

9) As I mentioned earlier, the research involves taking part in a focus group discussion. In the group discussion, you will be asked to review some written materials and to fill in some short questionnaires and to voice your opinions in front of others. Do you feel comfortable doing this?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

Terminate if person gives a reason such as verbal ability, sight, hearing, or related to reading/writing ability, or if they think they may have difficulty expressing their thoughts.

Participants in the discussion group will be asked to turn off any electronic devices during the discussion. Would you be willing to do so?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

There may be someone from the Canada Revenue Agency who has been involved in this project observing the session. However, they will not take part in the discussion in any way, and they will not be given your name. The observers are there to obtain first-hand information to assist the research. Is this acceptable to you?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

The session will be audio-recorded. These recordings are used to help with analyzing the findings and writing the report. Neither your name nor the name of your company will appear in the research report. Is this acceptable to you?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

INVITATION

The focus group will be held on **[insert date]**, at **[insert time]**. Would you be available to attend?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

Thank you. We would like to invite you to participate in one of our focus groups. The discussion will last 2 hours, and refreshments will be provided. Following your participation in the focus group, you will be paid \$200.

Would you be willing to attend?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

The discussion group will be held at:

City/Date:	Location:	Type:	Time:
<i>Toronto May?</i>		Auth Rep: <i>Business</i>	6:00 pm – 8:00 pm
<i>Montreal, May?</i>		Auth Rep: <i>Individual</i>	8:00 pm – 10:00 pm

Montreal May?		Auth Rep: <i>Business</i>	6:00 pm – 8:00 pm
Vancouver May?		Auth Rep: <i>Individual</i>	8:00 pm – 10:00 pm

We ask that you arrive 15 minutes early, to make sure we can start on time. If you use glasses to read, please remember to bring them with you.

As we are only inviting a small number of people to attend, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call so that we can get someone to replace you. You can reach us at **[Insert NOQ phone #]**. Please ask for **[Insert NOQ contact name]**. Please note that you may not send someone else in your place if you are unable to attend.

Someone from our company will call you back within two or three days to confirm these arrangements. To do that, we need to have your contact information.

Name: _____

Evening phone: _____ **Day time phone:** _____

Email address: _____

Thank you very much!

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

Note to recruiter: Should a participant require more explanation of the purpose of the research, please use the following:

The discussion will be with people who are authorized representatives of individual taxpayers or businesses. The discussion will be about people's opinions on their experiences with the services provided by the Canada Revenue Agency to authorized representatives. This will include discussion of experiences with telephoning the CRA, and with any experiences you may have had using the CRA website. Participants in the sessions will also review examples of written communication materials that some authorized representatives receive from the CRA, such as the Notice of Assessment.

The results of the research will be used to identify ways in which the Canada Revenue Agency's services and communications might be improved.

In the research discussion, you will not be asked any of the specifics of your clients' tax situations, nor will your personal identity or the name of your company be given to the Canada Revenue Agency. Rather, there will be a more general discussion of people's experiences and opinions.

Note to recruiter: Should a participant require validation that this is a legitimate research project, please refer them to:

*Stefan Gieselmann
Assistant Director
Public Affairs Branch
Canada Revenue Agency
613-858-5732*

Questionnaire de sélection de l'ARC pour le recrutement des participants aux groupes de discussion sur l'actualisation de la correspondance

Bonjour, je m'appelle _____ de Nielsen Opinion Quest, une compagnie d'études de marché. Nous organisons un projet de recherche pour le compte du gouvernement du Canada et, tout particulièrement, l'Agence du revenu du Canada. Cette étude est menée auprès des représentants autorisés de contribuables particuliers ou de petites et moyennes entreprises. L'étude porte sur les services de l'Agence du revenu du Canada et ses communications avec les représentants autorisés.

Pourrais-je parler s'il vous plaît à une personne-cadre, dans votre entreprise, qui participe directement à la prestation de services de comptabilité ou de préparation fiscale aux clients. Par clients, nous entendons des contribuables particuliers ou des entreprises de moins de 100 employés. **Une fois en ligne, présentez-vous de nouveau et demandez :**

Participez-vous directement à la prestation de services de comptabilité ou de préparation fiscale aux clients, comme la préparation des déclarations de revenus, T4 et TVH/TPS?

Si « oui » : Et quel poste occupez-vous dans l'entreprise?

Si « Non » : Demandez à parler à une personne-cadre, dans l'entreprise, qui participe directement à la prestation de services de comptabilité ou de préparation fiscale aux clients.

Une fois en communication avec la bonne personne, dites :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? **[Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais :]** We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

Ce projet consiste à choisir une personne comme vous pour s'asseoir avec plusieurs autres personnes représentant différentes entreprises afin de recueillir leurs idées et opinions durant une discussion de groupe de deux heures.

[Si la personne préfère continuer en anglais dans les groupes de discussion menés en français à Montréal, dites :] La discussion se déroulera entièrement en français et nous demanderons aux participants d'examiner du matériel de communication en français seulement puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

[Si la personne préfère continuer en français dans les groupes de discussion menés en anglais à Toronto, Halifax ou Vancouver, dites :] La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication en anglais seulement puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

J'aimerais vous parler un peu plus en détail de cette étude pour voir si vous souhaitez y participer.

La discussion portera sur les opinions des participants par rapport à leurs expériences des services de l'Agence du revenu du Canada aux représentants autorisés de clients particuliers ou d'entreprises. Les participants aux séances examineront aussi des exemples de matériel de communication écrit et donneront leurs opinions par rapport à la facilité de compréhension de ce matériel. Durant la discussion, nous ne vous poserons pas de questions détaillées sur la situation fiscale de vos clients, et nous ne transmettrons pas non plus votre identité personnelle ou le nom de votre entreprise à l'Agence du revenu du Canada.

Les résultats de la recherche serviront à cerner des façons dont les services et le matériel de communication de l'Agence du revenu du Canada pourraient être améliorés.

Votre participation est volontaire. Tous les renseignements recueillis, utilisés et(ou) divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et ils seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le nom complet des participants ou celui de leur entreprise ne seront pas transmis au gouvernement ni à aucun autre tiers. Puis-je continuer?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Je dois vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au type de d'entreprise que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra environ 4 ou 5 minutes.

Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel avec quelqu'un, dites : *Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.*

0) **Inscrivez le sexe :**

- Homme 1
 Femme 2 **Recrutez un mélange**

1) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous **personnellement** téléphoné à l'Agence du revenu du Canada pour quelque raison que ce soit en lien avec les affaires de vos clients?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

2) Êtes-vous actuellement enregistré à titre de représentant autorisé au nom de vos clients auprès de l'Agence du revenu du Canada pour vous permettre d'accéder à leurs renseignements fiscaux ou d'effectuer des transactions en leur nom?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

3) Dans votre rôle de *[insérez le titre du poste dans l'entreprise]* professionnel, proposez-vous des services de comptabilité ou de préparation fiscale...? (**Lisez la liste**)

Principalement à des contribuables particuliers	1	Se qualifie en tant que représentant autorisé de clients particuliers
Principalement à des petites et moyennes entreprises de moins de 100 employés	2	Se qualifie en tant que représentant autorisé d'entreprises
Les deux types clients	3	Se qualifie en tant que représentant autorisé d'un groupe comme de l'autre]
Ni l'un, ni l'autre	4	Remerciez et terminez l'entrevue

* Assignez à l'un ou à l'autre type de groupe selon la situation du recrutement.

4) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous commandé, au nom de vos clients, des formulaires papier, quels qu'ils soient auprès de l'Agence du Revenu du Canada?

- Oui 1 **Recrutez au moins 3 répondants**
 Non 2

Il ne reste que quelques questions à vous poser.

5) Est-ce que quelqu'un dans votre ménage travaille dans un des domaines suivants? (**Lisez la liste**)

	Non	Oui	
une firme d'études de marché	()	()	Si « oui » à un, remerciez et terminez
une revue ou un journal	()	()	
le gouvernement fédéral	()	()	
un gouvernement provincial ou municipal (vérifiez quel ministère; s'il s'agit du ministère de l'impôt/du revenu ou des finances, inscrivez « oui »)	()	()	
une station de radio ou de télévision	()	()	
une agence de publicité ou une firme de graphisme	()	()	
une société de relations publiques	()	()	

6a) Depuis combien de temps votre entreprise exerce-t-elle ses activités?

Si moins de 2 ans, remerciez et terminez

6b) Environ combien d'employés votre entreprise compte-t-elle? Aux fins de votre calcul, veuillez vous inclure, ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel des établissements à la grandeur du Canada.

Seulement moi; je n'ai aucun employé	1
Entre 2 et 4 employés	2
Entre 5 et 19 employés	3
Entre 20 et 49 employés	4
Entre 50 et 99 employés	5
100 employés et plus	6

Il ne reste que quelques questions à vous poser.

7) Avez-vous déjà participé à une entrevue de recherche détaillée ou à un groupe de discussion composé d'un petit nombre de personnes à qui on demande de discuter de sujets variés?

Oui	1	
Non	2	Allez à la Q.9

8a) De quels sujets avez-vous discuté?

(S'il s'agit de sujets liés à l'impôt, remerciez le participant de son temps et terminez l'entrevue)

8b) Et à quand remonte la dernière fois où vous avez participé à une entrevue ou un groupe de discussion?

6 mois ou moins	1	Remerciez et terminez l'entrevue
OU plus de 6 mois	2	

8c) Au cours des cinq dernières années, à combien d'entrevues de recherche détaillées ou de groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous à moins de 5 au total, ou à 5 et plus?

Moins de 5	1	
5 ou plus	2	Remerciez et terminez l'entrevue

J'aimerais vous en dire plus sur cette étude et voir si vous aimeriez y participer.

- 9) Comme je l'ai mentionné plus tôt, cette étude nécessite la participation à un groupe de discussion. Au cours de la séance, nous vous demanderons d'examiner du matériel de communication écrit, de répondre à de brefs questionnaires, puis d'exprimer vos opinions en présence d'autres personnes. Vous sentez-vous à l'aise de faire cela?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Terminez si la personne donne comme raison un problème de communication verbale, de la vue, de l'ouïe, de langue écrite ou parlée, ou si elle croit qu'elle pourrait avoir de la difficulté à exprimer ses pensées.

On demandera aux participants du groupe d'éteindre tous les dispositifs électroniques durant la discussion. Accepteriez-vous de le faire?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Il se peut que des représentants de l'Agence du revenu du Canada impliqués dans ce projet observent la séance. Toutefois, ces représentants ne participeront en aucune façon à la discussion et votre nom ne leur sera pas transmis. Les observateurs sont présents afin de recueillir des informations de première main à l'appui de cette étude. Cela vous est-il acceptable?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

La séance du groupe de discussion sera enregistrée. Ces enregistrements sont utilisés pour aider à analyser les constatations suite à l'étude et à rédiger le rapport. Votre nom ne figurera pas dans le rapport. Cela vous est-il acceptable?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

INVITATION

Le groupe de discussion se tiendra le [insérez la date], à [insérez l'heure]. Seriez-vous disponible pour y participer?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Merci! Nous voulons vous inviter à participer à l'un de nos groupes de discussion. La discussion durera deux heures et des rafraîchissements seront servis. Suite à votre participation aux groupes de discussion, vous recevrez 200 \$.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Le groupe de discussion aura lieu à:

Ville / Date :	Endroit :	Type :	Heure:
Toronto		Repr. autor. : <i>entreprises</i>	18 à 20 heures
Montréal		Repr. autor. : <i>particuliers</i>	20 à 22 heures
Montréal		Repr. autor. : <i>entreprises</i>	18 à 20 heures
Vancouver		Repr. autor. : <i>particuliers</i>	20 à 22 heures

Nous vous demandons d'arriver 15 minutes plus tôt, afin de nous assurer de commencer à temps. Si vous avez besoin de lunettes pour lire, n'oubliez pas de les apporter.

Puisque nous invitons un petit nombre de personnes à la discussion de groupe, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une quelconque raison, vous ne pouvez pas y assister, veuillez téléphoner pour que nous puissions demander à une autre personne de vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au **[inscrire le n° de téléphone de Nielsen Opinion Quest]**. Demandez à parler à **[inscrire le nom de la personne-ressource chez Nielsen Opinion Quest]**. Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place si vous êtes dans l'impossibilité de participer.

Une personne de notre entreprise vous téléphonera d'ici deux ou trois jours pour confirmer ces détails. Nous avons donc besoin de vos coordonnées.

Nom : _____

Numéro de téléphone (soir) : _____ **Numéro de téléphone (jour) :** _____

Adresse de courriel : _____

Merci beaucoup !

Recruté par : _____

Confirmé par : _____

Note à l'intention du recruteur : si un participant a besoin de plus amples explications concernant le but de la recherche, veuillez lui mentionner ce qui suit :

La discussion se déroulera avec des représentants autorisés de contribuables particuliers ou d'entreprises. Elle portera sur les opinions des participants par rapport à leurs expériences des services de l'Agence du revenu du Canada aux représentants autorisés. Elle portera aussi sur les expériences téléphoniques auprès de l'ARC et sur l'utilisation de son site Web, le cas échéant. Les participants aux séances examineront aussi des exemples de matériel de communication écrit que l'ARC fait parvenir à certains représentants autorisés, tels que l'avis d'imposition.

Les résultats de la recherche serviront à cerner des façons dont les services et le matériel de communication de l'Agence du revenu du Canada pourraient être améliorés.

Au cours de la discussion de recherche, nous ne vous poserons aucune question sur la situation fiscale de vos clients, et votre identité personnelle ou le nom de votre entreprise ne sera pas divulguée à l'Agence du revenu du Canada. Il s'agira plutôt d'une discussion plus générale des expériences et des opinions des participants.

Note à l'intention du recruteur : si un participant exige une validation qu'il s'agit bien d'un projet de recherche légitime, veuillez lui recommander de communiquer avec :

*Stefan Gieselmann
Directeur adjoint
Division des affaires publiques
Agence du revenu du Canada
613-858-5732*

Discussion Materials / Documents de discussion

Correspondence Modernization Discussion Guide for: Individuals

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Introduce self, and explain purpose of research:** This research is being sponsored by the Government of Canada, and specifically by the Canada Revenue Agency (CRA).

In general terms, the discussion will be about different ways of communicating with the CRA. We'll talk about the role of telephoning the CRA and why people might call the CRA. We'll talk about the CRA's website and various online services the CRA provides. I'm also going to show you some examples of letters that the CRA sends and get your thoughts on whether they are clear, and easy to understand.

One thing that all of you have in common is that at some point in the past two years or so you have called the CRA for some reason or another. So all of you have had some experience calling the CRA. I don't know what, if any, experience you've had with the CRA's website or online services, but we'll get into that in the course of the discussion.

- b) **Review group discussion procedures:**

- Role of moderator
- There are no right or wrong answers; just want everyone to participate and offer your own views, and to feel free to agree or disagree with others in the group
- Confidentiality: your name will not appear in the report
- Recording: The session is being audio-recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the Canada Revenue Agency.
- Presence of observers from the CRA – they are not given your name; they are here to observe the moderator and to increase their general understanding of the topics we are discussing tonight
- Description of facilities (washrooms, front desk for incentives)
- Please turn off cell phones and any other devices
- Discussion to last 2 hours

- c) **Any questions?**

- d) **Participant self-introductions:** First name

2) Self-completion questionnaires (10 minutes)

- a) To help you get started thinking about we're talking about tonight, please take a few minutes to complete these questionnaires.

Review Questionnaire #1, and give participants a few minutes to complete, then pass out Questionnaire #2

Review Questionnaire #2 – points to emphasize about Q.3:

- Only want the general reason for calling, and not personal details
- Answer the questions based on what you knew at the time you called
- Don't worry about spelling or grammar

- b) **When people are done**, and before starting the discussion, pass out handout with the descriptions of the secure online services

3) Enquiries discussion (35 minutes)

Questionnaire #1

For each task: Has anyone done this? (do vote)

IF YES/DONE IT: How did you do it? Why did you do it this way?

IF TELEPHONE: Why not online? Did you know you could do this online? Are you registered for *My Account*? If not, would you register in order to do this, or would you prefer to call?

Time permitting/if needed for select tasks:

IF NO/NOT DONE IT: How would you do it? Why would you do it this way?

IF TELEPHONE: Why not online? Did you know you could do this online? Are you registered for *My Account*? If not, would you register in order to do this, or would you prefer to call?

Questionnaire #2

- a) Do votes on Q.1 (visited CRA website), and Q.2 (for *My Account* only: not heard of, used it)

For *My Account*, ask those aware of it: How did you hear about this service?

- b) Did anyone answer a “yes” at Q.3 (i.e. “yes” to could do this online on CRA website or using a secure CRA service)? If so, get the reason for calling and discuss as follows:

If yes to perceived relevance of the website or a secure online service: Did you try to get the information/service online?

If yes: What happened? Did you get any of the information/service? Why did you end up calling the CRA?

What would you do in the future if there was a similar situation? How could the [online functionality] be improved for this situation?

If no: What was the reason for not trying to get the information/service online? What led you to call rather than doing this online? **(If applicable, refer participant to the description of the relevant secure online service)**

What would you do in the future if there was a similar situation? What, if anything, could be done to make it more likely that you would consider getting this information/service online?

Has anyone else tried to get this information/service online (website or secure service)?

[Note that it is possible that for a given reason why some participants called, other participants might have had the same requirement but accomplished it online] If yes:

- Did you get the information/service you were looking for? If not, what was the reason?
- Do you have any suggestions for improving the online experience?

Did anyone else have a reason for calling where you first tried to accomplish this online, but you ended up calling? (Discuss as above)

c) As time permits, get other reasons for calling the CRA:

For each reason mentioned:

- Has anybody else called the CRA for this reason? **[everyone calling for this reason will participate in the following discussion]**
- At the time, did you think you could have gotten this information/service online at the CRA’s website? Using one of the CRA’s secure online services?

If no to perceived relevance of the website or a secure online service:

(Note: The moderator needs to assess, given the reason for calling, whether none, some or all of the desired information/service could have been obtained on the website or using a secure service, and this will determine the exact nature of the questions posed)

What led you to think you could not have gotten this information/service online (CRA website or secure online service)?

If you had known you could have done (some or all of) this online (website or secure service), would you still have preferred to call, or would you have preferred to get the information/service online? **(If applicable, refer participant to the description of the relevant secure online service)**

What are the reasons for that? (i.e. prefer to call, prefer online)

If still prefer calling: What, if anything, could be done to make it more likely that you would consider getting this information/service online?

Has anyone else tried to get this information/service online (website or secure service)?

[Note that it is possible that for a given reason why some participants called, other participants might have had the same requirement but accomplished it online] If yes:

- Did you get the information/service you were looking for? If not, what was the reason?
- Do you have any suggestions for improving the online experience?

d) Summary discussion of secure services – **refer participants to the service descriptions**

Ask of non-users of *My Account*: How many of you are interested in registering for *My Account* in the next year?

If no: What are your reasons for not registering? What, if anything, could be done to make the service more useful or convenient for you?

If yes: What would you find useful about the service?

Ask of users of *My Account*: Do you have any suggestions for improving these services?

4) Forms discussion (5 minutes)

[NOTE: This may already have been largely covered in #3 Enquiries, if any participants called to order forms]

How do you get the forms needed for your income tax return?

All tax forms are available on the CRA website and can be downloaded from there. You can also call the CRA to have a tax form mailed to you. For several months around tax time, you can also get the general tax guide and forms at a post office or Service Canada office.

If you needed a tax form from the CRA, how many would download it from the CRA website? How many would call?

If would call: What would be your reason for calling the CRA to order the form rather than downloading the form from the CRA website?

5) Review of correspondence – rotate order (60 minutes – 35 minutes for the first, 25 minutes for the second)

I'm now going to show you some typical examples of notices that people may receive in the mail from the CRA. The goal is to compare and evaluate the examples.

Note to moderator: For each document, the objective is to get an overall assessment on:

- Clarity/language (logical flow of information/terminology used/repetition of key information)
- Design/layout/font
- Required action clear OR unclear/unsure of intent of notice (not sure what the notice is telling them they need to do/why are you sending this to me)

T1 Notice of Assessment (NOA)

Pass out and review T1 NOA handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If no, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this form has changed. I'm going to show you what this form used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- The first page: The first page of the two versions is quite different. When you open the envelope from the CRA this is what you see first. Which version do you prefer?

- The order of information: Both versions give the same general types of information, but they give it in a different order. Which do you prefer?
- Overall design, layout, fonts, etc. – which do you prefer?

GSTC/HSTC Notice of Redetermination (Benefit)

Pass out and review GSTC/HSTC Notice of Redetermination (benefit) scenario handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, Would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If not, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this form has changed. I'm going to show you what this form used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- The first page: The first page of the two versions is quite different. When you open the envelope from the CRA this is what you see first. Which version do you prefer? What are your reasons?
- You owe money: In both versions, the person is being told they owe money to the CRA. Which version is more clear about the fact the person owes money? Why is that? Which version is more clear about the amount the person owes? Why is that?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, fonts, etc. – which do you prefer?

6) Closing: Thank participants

QUESTIONNAIRE #1

The following are things people sometimes need to do involving the Canada Revenue Agency (CRA).

For each one, I want to know if you have done this, and:

- If you have done it, how did you do it?
- If you have not done it, how do you think you would do it if you needed to?

Report a change of address or phone number to the CRA		
<input type="checkbox"/> <i>Yes, I've done this</i>	How did you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online
<input type="checkbox"/> <i>No, I haven't done this</i>	How would you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online

Get information about a RRSP or Tax-Free Savings Account (TFSA)		
<input type="checkbox"/> <i>Yes, I've done this</i>	How did you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online
<input type="checkbox"/> <i>No, I haven't done this</i>	How would you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online

Request a proof of income (for example, it might be needed for a loan application)		
<input type="checkbox"/> <i>Yes, I've done this</i>	How did you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online
<input type="checkbox"/> <i>No, I haven't done this</i>	How would you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online

Get information about a benefit – for example, eligibility, how to apply, benefit payment amount, benefit payment dates (an example of a benefit is the Canada Child Benefit)		
<input type="checkbox"/> <i>Yes, I've done this</i>	How did you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online
<input type="checkbox"/> <i>No, I haven't done this</i>	How would you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online

Get information on the status of a tax return – for example, status of a refund amount		
<input type="checkbox"/> <i>Yes, I've done this</i>	How did you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online
<input type="checkbox"/> <i>No, I haven't done this</i>	How would you do it?	
	<input type="checkbox"/> Telephone	<input type="checkbox"/> Online

QUESTIONNAIRE #2

1) In the past year or so, have you gone to the Canada Revenue Agency (CRA) website for any reason? **(circle your answer)**

Yes No

2) The CRA offers some secure online services – that is, services that one can log into with a password and get personal tax-related information.

I'd like to know which, if any, you've heard of, and also which, if any, you've used. **(circle one answer in each row)**

	I hadn't heard of this before today	I've heard of this, but I've <u>never</u> used it	I've used this service
<i>My Account</i>	1	2	3
<i>My Business Account</i>	1	2	3
<i>MyCRA mobile app</i>	1	2	3
<i>MyBenefits CRA mobile app</i>	1	2	3

3) I'd like to know what your general reasons were for calling the CRA in the past two years or so. That is, what was the general type of information or service you were trying to get?

Please don't give personal details – I just want the general reasons for calling.

I'd also like to know whether at the time you called this was something you think could have been done online instead – either on the CRA website, or using one of the CRA's secure online services.

You may have called the CRA more than once, so there is space to describe up to 3 calls.

Describe your general reason(s) for calling the CRA	<i>At the time you called....</i>	
	Did you think you could have gotten this at the <u>CRA website</u>	Did you think you could have gotten this using a <u>CRA secure online service</u> ?
Call #1.	Yes No or Don't know	Yes No or Don't know
Call #2.	Yes No or Don't know	Yes No or Don't know
Call #3.	Yes No or Don't know	Yes No or Don't know

CRA's Secure Online Services

For individual taxpayers: The secure services are *My Account*, *MyCRA* mobile app, and *MyBenefits CRA* mobile app. Some of the things you can do are:

- View tax return status and notices of assessment
- Make changes to your tax return
- View benefit and credit payment amounts and dates, including future payments
- View TFSA and RRSP contribution limits
- Update address and phone numbers
- Add or update direct deposit information
- View or update marital status
- View or adjust the list of children in your care
- Sign up for email notification of correspondence
- Request a proof of income statement (option C print)
- Make a payment to the CRA (opens in new browser window)
- Formally dispute your assessment or determination

For businesses: The secure service is *My Business Account*. Businesses can access their GST/HST, payroll, corporation income taxes, excise taxes, excise duties and other levies accounts online.

A variety of information and services are available – some examples include:

- View return status and notices of assessment
- Make changes to a return
- View account balances and activities
- View remitting requirements
- View and manage direct deposit
- File a nil remittance
- Respond to payroll notices electronically rather than mailing back a completed paper notice
- Respond to notices
- Update address and phone numbers
- Register a formal dispute
- GST/HST instalment payment calculator
- Make a payment to the CRA (opens in new browser window)
- Order remittance vouchers

Notice of Assessment

Scenario: Imagine you are this person:

You live in Ontario.

You filed your 2016 tax return, and you owed \$4,587.74, but you did not send in a payment.

In July, 2017, this form arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

A few things about the example we're showing you:

The taxpayer's name, address and Social Insurance Number have been omitted.

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

Notice of Assessment: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

You don't need to read this other version in detail: It is for a different scenario, and uses different dates and numbers. Don't read it in detail. I'm more interested in comparing the two versions on overall approach and style.

Please compare the two versions on:

- The first page: The first page of the two versions is quite different. When you open the envelope from the CRA this is what you see first. Which version do you prefer?
- The order of information: Both versions give some of the same general types of information, but in a different order. Which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

GST/HSTC Notice

Scenario: Imagine you are this person:

You live in St. John's, in Newfoundland and Labrador.

You filed your 2012 income tax return. Based on your income, you are eligible for the GST/HST sales tax credit, and the Newfoundland and Labrador harmonized sales tax credit (NLHSTC). This is paid to you quarterly, starting in July 2013.

You then received four quarterly payments of \$130. You received the first payment on July 5, 2013, and you received the final payment on April 5, 2014. In total, you received \$520 (4 x \$130 = \$520).

You have a child (the name shows as "XXES" on the form).

As of August 2013, you no longer had custody of the child. You did not tell the CRA about this.

In late April 2014 (after you had received all of the quarterly payments), the person with custody of your child asked that you tell the CRA about the change in custody. You immediately informed the CRA of the change in custody.

It is now August, 2014, and this form arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

A few things about the example we're showing you:

The taxpayer's name and Social Insurance Number have been omitted.

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

GST/HSTC Notice: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

This second version is for the same scenario. It's for the same scenario, but it has a different approach to presenting the information.

Please compare the two versions on:

- The first page: The first page of the two versions is quite different. When you open the envelope from the CRA this is what you see first. Which version do you prefer?
- You owe money: In both versions, the person is being told they owe money to the CRA. Which version is more clear about the fact the person owes money? Which version is more clear about the amount the person owes?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Actualisation de la correspondance

Guide de discussion à l'intention des particuliers

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous et présentez le but de cette recherche** : Cette recherche est parrainée par le gouvernement du Canada, et plus précisément, par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

En termes généraux, la discussion portera sur les différents moyens de communication avec l'ARC. Nous discuterons de l'action de téléphoner à l'ARC et la raison pour laquelle les gens pourraient téléphoner à l'ARC. Nous discuterons du site Web de l'ARC et des divers services en ligne que l'Agence procure. Je vais également vous montrer quelques exemples de lettres que l'ARC envoie, et je veux connaître vos opinions à savoir si ces lettres sont claires et faciles à comprendre.

Vous avez tous quelque chose en commun : au cours des deux dernières années environ, vous avez téléphoné à l'ARC pour une raison quelconque. Donc, vous avez tous eu l'expérience de téléphoner à l'ARC. Je ne sais pas quel type d'expérience vous avez eue avec le site Web de l'ARC ou les services en ligne, s'il y a lieu, mais nous y reviendrons au cours de la discussion.

- b) **Passer en revue les consignes relatives à la discussion de groupe** :

- le rôle du modérateur;
- il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; je veux seulement que vous participez et que vous donniez vos propres opinions, et n'hésitez pas à être d'accord ou en désaccord avec les autres participants du groupe;
- la confidentialité : votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport;
- enregistrement : la session est enregistrée sur bande sonore. Moi seul(e) utiliserai l'enregistrement pour m'aider à préparer le rapport sur cette recherche, et ne sera pas remis à l'Agence du revenu du Canada;
- la présence des observateurs de l'ARC. Votre nom ne leur sera pas divulgué ; ils sont ici pour observer le modérateur et pour accroître leur compréhension générale des sujets dont nous discuterons ce soir;
- la description des installations (toilettes, réception pour la distribution des incitatifs);
- veuillez éteindre vos téléphones cellulaires et tous autres appareils;
- la discussion durera deux heures.

- c) **Vous avez des questions?**

- d) **Les participants se présentent** : prénom

2) Questionnaires à remplir soi-même (10 minutes)

- a) Afin de vous aider à commencer à penser au sujet dont nous discuterons ce soir, veuillez prendre quelques instants pour répondre à ces questionnaires.

Passer en revue le questionnaire n° 1, et donner aux participants quelques minutes pour le compléter. Passer ensuite le questionnaire n° 2

Passer en revue le questionnaire n° 2 – points à souligner au sujet de la Q.3 :

- nous voulons connaître la raison générale de l'appel et non les détails personnels;
- répondez aux questions d'après ce que vous saviez au moment de votre appel;

- ne vous inquiétez pas de l'orthographe ni de la grammaire.

b) **Lorsque les participants auront terminé**, et avant de commencer la discussion, remettez le document comportant les descriptions des services en ligne sécuritaires.

3) Discussion sur les demandes de renseignements (35 minutes)

Questionnaire n° 1

Pour chaque tâche : Y a-t-il quelqu'un qui a fait ceci? (procédez à un vote)

SI OUI / L'A FAIT : Comment l'avez-vous fait? Pourquoi l'avez-vous fait de cette manière?

SI TÉLÉPHONE : Pourquoi ne pas l'avoir fait en ligne? Saviez-vous que vous pouviez faire ceci en ligne? Êtes-vous inscrit(e) à *Mon dossier*? Si non, est-ce que vous vous inscririez pour le faire ou préféreriez-vous téléphoner?

Si le temps le permet / si nécessaire pour des tâches sélectionnées :

SI NON / NE L'A PAS FAIT : Comment le feriez-vous? Pourquoi le feriez-vous de cette façon?

SI TÉLÉPHONE : Pourquoi ne pas l'avoir fait en ligne? Saviez-vous que vous pouviez faire ceci en ligne? Êtes-vous inscrit(e) à *Mon dossier*? Si non, est-ce que vous vous inscririez pour le faire ou préféreriez-vous téléphoner?

Questionnaire n° 2

a) Faites un vote pour la Q.1 (a visité le site Web de l'ARC) et pour la Q.2 (pour *Mon dossier* seulement : n'en a pas entendu parler, l'a utilisé).

Pour *Mon dossier*, posez la question aux personnes qui le connaissent : Comment avez-vous entendu parler de l'existence de ce service?

b) Est-ce que quelqu'un a répondu « oui » à la Q.3 (c.-à-d., « oui » à : Pourrais faire ceci en ligne dans le site Web de l'ARC ou à l'aide d'un service sécurisé de l'ARC)? Si c'est le cas, obtenez la raison de l'appel et discutez de la manière suivante :

Si oui à la pertinence perçue du site Web ou à un service sécuritaire en ligne : Avez-vous tenté d'obtenir les renseignements/le service en ligne?

Si oui : Que s'est-il passé? Avez-vous obtenu des renseignements/du service? Pourquoi avez-vous téléphoné à l'ARC en bout de ligne?

Que feriez-vous à l'avenir dans une situation semblable? Comment la [fonctionnalité en ligne] pourrait-elle être améliorée pour cette situation?

Si non : Pour quelle raison n'avez-vous pas tenté d'obtenir des renseignements/du service en ligne? Qu'est-ce qui vous a incité à téléphoner plutôt qu'à faire ceci en ligne? **(Si pertinence, dites aux participants de consulter la description du service sécuritaire en ligne pertinent)**

Que feriez-vous lors d'une situation semblable à l'avenir? Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à être plus susceptible d'obtenir ces renseignements ou ce service en ligne?

Est-ce que d'autres personnes ont tenté d'obtenir ces renseignements ou ce service en ligne (site Web ou service sécuritaire)? [Prenez note qu'il est possible que la raison pour laquelle

certain participants ont téléphoné pourrait avoir été la même d'autres participants, mais ces derniers ont consulté en ligne]. Si oui :

- Avez-vous obtenu les renseignements ou le service que vous recherchez? Si non, pour quelle raison?
- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'expérience en ligne?

Est-ce que d'autres personnes avaient une raison d'appeler, lorsque vous aviez tout d'abord tenté de consulter en ligne, mais que vous avez finalement dû téléphoner? (Discutez de la même manière que ci-dessus)

- c) Si le temps le permet, sollicitez d'autres raisons que les répondants avaient pour téléphoner à l'ARC :

Pour chacune des raisons mentionnées :

- Est-ce que d'autres personnes ont téléphoné à l'ARC pour cette raison? **[toutes les personnes qui ont téléphoné pour cette raison participeront à la discussion suivante]**
- À ce moment-là, pensez-vous que vous pourriez avoir obtenu ces renseignements/service en ligne dans le site Web de l'ARC? En utilisant l'un de services en ligne sécuritaires de l'ARC?

Si non à la pertinence perçue du site Web ou un service en ligne sécurisé :

(Remarque : le modérateur, qui a obtenu la raison de l'appel, doit évaluer si aucun, une partie ou tous les renseignements/service voulus pourraient avoir été obtenus sur le site Web ou à l'aide d'un service sécuritaire, et cela déterminera la nature exacte des questions posées).

Qu'est-ce qui vous a incité à penser que vous ne pouvez pas avoir obtenu ces renseignements/ce service en ligne (site Web de l'ARC ou un service en ligne sécuritaire)?

Si vous avez su que vous pouviez faire cela (en partie ou en totalité) en ligne (site Web ou service sécuritaire), auriez-vous quand même préféré appeler ou auriez-vous préféré obtenir les renseignements/le service en ligne? **(Si cela est pertinent, dirigez le participant à la description du service en ligne sécurisé pertinent)**

Quelles en sont les raisons? (c.-à-d. je préfère téléphoner, je préfère consulter en ligne)

Si le répondant préfère toujours téléphoner : Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à obtenir ces renseignements/ce service en ligne?

Est-ce que d'autres personnes ont tenté d'obtenir ces renseignements ou ce service en ligne (site Web ou service sécuritaire)? [Prenez note qu'il est possible que la raison pour laquelle certains participants ont téléphoné pourrait avoir été la même d'autres participants, mais ces derniers ont consulté en ligne]. Si oui :

- Avez-vous obtenu les renseignements ou le service que vous recherchez? Si non, pour quelle raison?
- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'expérience en ligne?

d) Résumé de la discussion des services sécuritaires – **dites aux participants de consulter les descriptions du service**

Demandez aux non-utilisateurs de *Mon dossier*: Combien d'entre vous êtes intéressés à vous enregistrer à un service sécuritaire en ligne de l'ARC au cours de l'an prochain?

Si non : Quelles raisons avez-vous de ne pas vous inscrire? Qu'est-ce qui pourrait être fait, s'il y a lieu, pour rendre le service plus utile ou pratique pour vous?

Si oui : À votre avis, qu'est-ce qui serait utile à propos de ce service?

Demandez aux utilisateurs de *Mon dossier* : Avez-vous des suggestions pour améliorer ces services?

4) Discussion des formulaires (5 minutes)

[NOTE : ce sujet pourrait avoir été largement couvert dans la section n° 3, Demandes de renseignements, si des participants ont téléphoné pour commander des formulaires.]

Comment obtenez-vous les formulaires nécessaires pour votre déclaration d'impôt sur le revenu?

Tous les formulaires d'impôt sont disponibles dans le site Web de l'ARC et il est possible de les télécharger à partir de ce site. Vous pouvez également appeler l'ARC pour qu'on vous envoie un formulaire d'impôt par la poste. Pendant plusieurs mois au cours de la période des impôts, vous pouvez également obtenir le guide d'impôt général et les formulaires dans un bureau de poste ou un bureau de Service Canada.

Si vous aviez besoin d'un formulaire d'impôt de l'ARC, combien d'entre vous le téléchargeriez du site Web de l'ARC? Combien d'entre vous téléphoneraient?

Si les participants téléphoneraient : Pour quelle raison téléphoneriez-vous à l'ARC pour commander le formulaire plutôt que de télécharger le formulaire du site Web de l'ARC?

5) Revue de la correspondance – alternez l'ordre (60 minutes – 35 minutes pour le premier, 25 minutes pour le deuxième)

Je vais maintenant vous montrer quelques exemples habituels d'avis de l'ARC que les gens pourraient recevoir dans la poste. Le but ici est de comparer et d'évaluer les échantillons.

Note au modérateur : pour chacun des documents, l'objectif est d'obtenir une évaluation globale de :

- **la clarté/le langage (l'ordre logique des renseignements/la terminologie utilisée/la répétition des renseignements clés);**
- **le modèle/la mise en page/la police de caractères;**
- **les actions requises sont claires OU vagues/incertaines de l'intention de l'avis (incertitude quant à ce que l'avis leur dit ce qu'il faut faire/pourquoi m'envoyez-vous ceci?).**

T1 Avis de cotisation

Distribuez le document Avis de cotisation T1 et lisez-le.

Distribuez l'Avis de cotisation T1 et donnez du temps aux participants de le lire. Demandez-leur de ne pas parler pendant la lecture.

En général, était-ce facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou entre les deux?

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, est-ce qu'il serait clair de voir de quoi il s'agit ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il quelque chose qui porte à confusion ou qui est difficile à comprendre? (Demandez ceci pour chaque page)
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens? Si non,, pourquoi?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Que pensez-vous du modèle et de la mise en page en général? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Version précédente : Le modèle de ce formulaire a changé. Je vous montrerai l'ancien modèle de ce formulaire. Je veux savoir l'approche du modèle en général que vous préférez.

(Distribuez la version antérieure et le document à transmettre; passez le document à transmettre en revue et donnez quelques instants aux participants pour le lire)

Procédez à un vote : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- La première page : la première page des deux versions est assez différente. Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, c'est ce que vous voyez en premier. Quelle version préférez-vous?
- L'ordre des renseignements : les deux versions donnent les mêmes types de renseignements généraux, mais l'ordre est différent. Quelle version préférez-vous?
- Modèle en général, mise en page, polices de caractères, etc. –quelle version préférez-vous?

Avis de nouvelle détermination (prestations) TPS/TVH

Distribuez le document Avis de nouvelle détermination des prestations TPS/TVH et donnez aux participants du temps pour le lire. Demandez aux participants de ne pas parler pendant la lecture.

En général, est-ce que ce document a été facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou quelque part entre les deux?

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, est-ce qu'il serait clair de quoi il s'agit, ou pas vraiment? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre? (Demandez pour chacune des pages)
- Est-ce que l'ordre de la présentation des renseignements a du sens? Si non, pourquoi?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Que pensez-vous du modèle et de la mise en page en général? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Version-précédente : Le modèle de ce formulaire a changé. Je vous montrerai l'ancien formulaire. Je veux savoir l'approche du modèle en général que vous préférez.

(Distribuez la version antérieure et le document à transmettre; passez le document à transmettre en revue et donnez quelques instants aux participants pour le lire)

Procédez à un vote : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- La première page : la première page des deux versions est assez différente. Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, c'est ce que vous voyez en premier. Quelle version préférez-vous? Pour quelles raisons?
- Vous devez de l'argent : dans les deux versions, on dit à la personne qu'elle doit de l'argent à l'ARC. Quelle version énonce plus clairement que la personne doit de l'argent? Pourquoi? Quelle version énonce plus clairement le montant que la personne doit? Pourquoi?
- Facilité de compréhension générale --quelle version préférez-vous?
- Modèle en générale, mise en page, polices de caractères, etc.--quelle version préférez-vous?

6) Fin : Remerciez les participants.

QUESTIONNAIRE N° 1

Voici des choses que les gens doivent parfois faire auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Pour chacune, je veux savoir si vous avez fait cela et :

- Si vous l'avez fait, comment l'avez-vous fait?
- Si vous ne l'avez pas fait, à votre avis, comment le feriez-vous si vous deviez le faire?

Singaler un changement d'adresse ou de numéro de téléphone à l'ARC	
<input type="checkbox"/> <i>Oui, je l'ai fait</i>	Comment l'avez-vous fait? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne
<input type="checkbox"/> <i>Non, je ne l'ai pas fait</i>	Comment le feriez-vous? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne

Obtenir des renseignements sur un REER ou un compte d'épargne libre d'impôt (CELI)	
<input type="checkbox"/> <i>Oui, je l'ai fait</i>	Comment l'avez-vous fait? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne
<input type="checkbox"/> <i>Non, je ne l'ai pas fait</i>	Comment le feriez-vous? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne

Demander une preuve de revenu (par exemple, cela pourrait être nécessaire pour une demande de prêt)	
<input type="checkbox"/> <i>Oui, je l'ai fait</i>	Comment l'avez-vous fait? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne
<input type="checkbox"/> <i>Non, je ne l'ai pas fait</i>	Comment le feriez-vous? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne

Obtenir des renseignements sur une prestation, comme par exemple, l'admissibilité, comment faire une demande, le montant du versement des allocations, les dates du versement des allocations (un exemple d'une prestation est l'Allocation canadienne pour enfants)	
<input type="checkbox"/> <i>Oui, je l'ai fait</i>	Comment l'avez-vous fait? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne
<input type="checkbox"/> <i>Non, je ne l'ai pas fait</i>	Comment le feriez-vous? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne

Obtenir des renseignements sur l'état de ma déclaration de revenus – par exemple, l'état d'un montant de remboursement	
<input type="checkbox"/> <i>Oui, je l'ai fait</i>	Comment l'avez-vous fait? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne
<input type="checkbox"/> <i>Non, je ne l'ai pas fait</i>	Comment le feriez-vous? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne

QUESTIONNAIRE N° 2

- 1) Au cours de l'an dernier environ, avez-vous visité le site Web de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour quelque raison que ce soit? **(Encerclez votre réponse)**

Oui Non

- 2) L'ARC offre certains services en ligne sécuritaires – c'est-à-dire des services accessibles à un utilisateur qui ouvre une session à l'aide d'un mot de passe et qui peut obtenir des renseignements personnels sur les impôts.

J'aimerais savoir de quels services, s'il y a lieu, vous avez entendu parler et également quels services, s'il y a lieu, vous avez utilisés. **(Encerclez une réponse dans chaque rangée)**

	Je n'avais pas entendu parler de ceci avant aujourd'hui	J'en avais entendu parler, mais je ne l'ai <u>jamais</u> utilisé	J'ai utilisé ce service
<i>Mon dossier</i>	1	2	3
<i>Mon dossier d'entreprise</i>	1	2	3
<i>Application mobile MonARC</i>	1	2	3
<i>Application mobile MesPrestations ARC</i>	1	2	3

Services en ligne sécuritaires de l'ARC

À l'intention des contribuables particuliers : Les services sécuritaires sont *Mon dossier*, l'*application mobile MonARC* et l'*application mobile MesPrestations ARC*. Certaines des fonctions que vous pouvez voir sont :

- Voir l'état de ma déclaration d'impôt et les avis de cotisation
- Apporter des changements à votre déclaration d'impôt
- Voir les montants et les dates de paiement des prestations et de crédit, y compris les paiements futurs
- Voir les limites de cotisation pour les CELI et les REER
- Mettre l'adresse et les numéros de téléphone à jour
- Ajouter ou mettre à jour les renseignements sur le dépôt direct
- Voir ou mettre à jour l'état civil
- Voir ou ajuster la liste des enfants dont vous avez la garde
- S'abonner à l'avis de correspondance par courriel
- Demander une preuve de déclaration du revenu (imprimer l'option C)
- Faire un paiement à l'ARC (s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur)
- Contester formellement votre cotisation ou détermination

À l'intention des entreprises : le service sécurisé est *Mon dossier d'entreprise*. Les entreprises peuvent accéder à leurs TPS/TVH, la paie, l'impôt sur le revenu, taxes d'accise, droits d'accise et d'autres comptes d'imposition en ligne.

Plusieurs renseignements et services variés sont disponibles. Certains exemples incluent :

- Voir l'état de la déclaration ainsi que les avis de cotisation
- Apporter des changements à une déclaration
- Voir les soldes de compte et les activités
- Voir les exigences relatives aux versements
- Voir et gérer les dépôts directs
- Produire un versement nul
- Répondre aux avis de la paie par moyen électronique plutôt que d'envoyer un avis papier à la poste
- Répondre aux avis
- Mettre les adresses et les numéros de téléphone à jour
- Consigner un différend formel
- Calculatrice des versements de TPS/TVH
- Envoyer un paiement à l'ARC (s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur)
- Commander des pièces de versement

Avis de cotisation

Scénario : Imaginez que vous êtes cette personne :

Vous habitez au Manitoba.

Vous avez produit votre déclaration de revenus 2015 en retard – vous l’avez produite en juin 2017 (vous étiez supposé la produire avant le 30 avril 2016).

Lorsque vous avez produit votre déclaration de revenus de 2015, vous deviez un montant de 3 798,22 \$. Cependant, vous n’avez pas envoyé de paiement.

Vous participez au Régime d’accession à la propriété (RAP).

Le Régime d’accession à la propriété (RAP) est un programme qui vous permet de retirer, dans une année civile, jusqu’à 25 000 \$ de vos Régimes enregistrés d’épargne retraite (REER) pour acheter une maison ou bâtir une maison admissible. Dans une période de 15 ans, la somme d’argent doit être remboursée au REER.

Vous participez au Régime d’encouragement à l’éducation permanente (REEP).

Le Régime d’encouragement à l’éducation permanente (REEP) vous permet de retirer des montants de vos REER pour financer de la formation ou des études à temps plein pour vous ou votre époux(épouse) ou conjoint(e) de fait. Dans une période de dix ans, l’argent doit être remboursé au REER.

En juillet 2017, ce formulaire envoyé par l’Agence du revenu du Canada (ARC), arrive par la poste.

Voici quelques détails de l’exemple que nous vous montrons :

Le nom du contribuable, son adresse et son numéro d’assurance sociale ont été omis.

La pièce de versement n’est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l’enveloppe de l’ARC, le sujet de l’avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre?
- Est-ce que l’ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens?
- Qu’est-ce que l’ARC veut que vous fassiez? Ce que l’ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N’hésitez pas à écrire sur le formulaire, comme par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Avis de cotisation : une version différente

Vouloir savoir : Quelle version préférez-vous?

Vous n'avez pas à lire cette autre version en détail : C'est pour un scénario différent et des dates et numéros différents sont utilisés. Ne le lisez pas en détail. Je suis davantage intéressé(e) à comparer les deux versions relativement à l'approche et au style en général.

Veillez comparer les deux versions relativement à :

- la première page : la première page des deux versions est assez différente. Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, c'est ce que vous voyez en premier. Quelle version préférez-vous?
- l'ordre des renseignements : les deux versions donnent certains des mêmes types généraux de renseignements, mais dans un ordre différent. Quelle version préférez-vous?
- le modèle, la mise en page et les polices de caractères en général – quelle version préférez-vous?

Avis de crédit de TPS/TVH

Scénario : Imaginez que vous êtes cette personne :

Vous habitez à St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador.

Vous avez produit votre déclaration d'impôt sur le revenu de 2012. D'après votre revenu, vous êtes admissible au crédit de la taxe de vente TPS/TVH et au crédit de la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador. Ce crédit vous est remis à tous les trimestres à partir de juillet 2013.

Vous avez ensuite reçu quatre versements trimestriels de 283 \$. Vous avez reçu le premier versement le 5 juillet 2013, puis le dernier versement final le 5 avril 2014. Au total, vous avez reçu 1 232 \$ (4 x 283 \$) = 1 132 \$).

Au mois d'août 2013, vous n'aviez plus la garde de l'enfant. Vous n'en avez pas informé l'ARC.

À la fin d'avril 2014 (après que vous ayez reçu tous les versements trimestriels), la personne ayant la garde de votre enfant vous a demandé d'informer l'ARC du changement de la garde qui a eu lieu en août 2013. Vous avez immédiatement informé l'ARC du changement de la garde de l'enfant.

Nous sommes maintenant en août 2014 et vous recevez ce formulaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC) par la poste.

Quelques détails sur l'exemple que nous vous montrons :

le nom du contribuable et son numéro d'assurance sociale ont été omis;
la pièce de versement n'est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe envoyée par l'ARC, Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, le sujet de l'avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre? (Demandez pour chacune des pages)
- Est-ce que l'ordre, dans lequel les renseignements sont donnés, a du sens?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Est-ce clairement énoncé ce que l'ARC veut que vous fassiez ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N'hésitez pas à écrire sur le formulaire – par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Avis de crédit de TPS/TVH : une version différente

Vouloir savoir : Quelle version préférez-vous?

Cette deuxième version est pour le même scénario. C'est pour le même scénario, mais son approche pour présenter l'information est différente.

Veillez comparer les deux versions au niveau de :

- la première page : la première page des deux versions est assez différente. Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, c'est ce que vous voyez en premier. Quelle version préférez-vous?
- vous devez de l'argent : dans les deux versions, la personne apprend qu'elle doit de l'argent à l'ARC. Quelle version énonce plus clairement que la personne doit de l'argent? Quelle version énonce plus clairement le montant que la personne doit?
- facilité de compréhension générale – quelle version préférez-vous?
- le modèle, la mise en page et les polices de caractères en général -- quelle version préférez-vous?

Correspondence Modernization

Discussion Guide for: Authorized Representatives for Individuals

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Introduce self, and explain purpose of research:** This research is being sponsored by the Government of Canada, and specifically by the Canada Revenue Agency (CRA).

There are going to be two parts to our discussion. In the first part, we'll talk about ways of getting CRA forms. In the second part of the discussion, I'm going to show you some examples of letters that the CRA sends and get your thoughts on whether they are clear, and easy to understand.

All of you have a couple of things in common. All of you are professionally involved in providing tax services, and you have some clients who are individual taxpayers. Also, all of you are authorized representatives for some of your clients who are individual taxpayers, meaning you can contact the CRA on their behalf.

- b) **Review group discussion procedures:**

- Role of moderator
- There are no right or wrong answers; just want everyone to participate and offer your own views, and to feel free to agree or disagree with others in the group
- Confidentiality: neither your name nor the name of your company will appear in the report
- Recording: The session is being audio-recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the Canada Revenue Agency.
- Presence of observers from the CRA – they are not given your name nor the name of your company; they are here to observe the moderator and to increase their general understanding of the topics we are discussing tonight
- Description of facilities (washrooms, front desk for incentives)
- Please turn off cell phones and any other devices
- Discussion to last 2 hours

- c) **Any questions?**

- d) **Participant self-introductions:** First name

2) Forms discussion (30 minutes)

- a) Do vote: How many of you sometimes order paper forms from the CRA? Among those who do:

Which paper forms do you order from the CRA?

What are the reasons for ordering those forms?

Probes: How do you order the forms? If telephone is mentioned, ask for reasons for ordering by telep

What is the reason for ordering the paper form rather than downloading and printing the form from the CRA website?

- b) As of May 2017, you will no longer be able to order more than 9 copies of any given form from the CRA. How do you think this will affect you?

If the CRA were to stop sending paper forms altogether, how would this affect you?

- c) *Ask the group:* Is it your impression that all CRA forms are available online at the CRA website, or that only some of them are available? If the latter: which CRA forms are not available online?

Do vote: How many of you sometimes access CRA forms on the CRA website? Among those who do:

Are there any CRA forms you download from the CRA website and then print and send in by mail?

If yes: Which forms are these? What are the reasons for mailing the forms? Could they be submitted electronically instead?

Do you use online services/software to update/submit information to the CRA? Are there any circumstances in which you do not use online services to submit information?

If sometimes do not use online services to submit information: What are your reasons for not using an online service to submit the information?

3) Review of correspondence – rotate order (80 minutes)

I'm now going to show you some typical examples of notices that your business clients may receive in the mail from the CRA. The goal is to compare and evaluate the samples.

Note to moderator: For each document, the objective is to get an overall assessment on:

- Clarity/language (logical flow of information/terminology used/repetition of key information)
- Design/layout/font
- Required action clear OR unclear/unsure of intent of notice (not sure what the notice is telling them they need to do/why are you sending this to me)

T1 Notice of Assessment (NOA)

Pass out and review T1 NOA handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If no, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this form has changed. I'm going to show you what this form used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- The first page: The first page of the two versions is quite different. When you open the envelope from the CRA this is what you see first. Which version do you prefer?
- The order of information: Both versions give the same general types of information, but they give it in a different order. Which do you prefer?
- Overall design, layout, fonts, etc. – which do you prefer?

GSTC/HSTC Notice of Redetermination (Benefit)

Pass out and review GSTC/HSTC Notice of Redetermination (benefit) scenario handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, Would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If not, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this form has changed. I'm going to show you what this form used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- The first page: The first page of the two versions is quite different. When you open the envelope from the CRA this is what you see first. Which version do you prefer? What are your reasons?
- You owe money: In both versions, the person is being told they owe money to the CRA. Which version is more clear about the fact the person owes money? Why is that? Which version is more clear about the amount the person owes? Why is that?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, fonts, etc. – which do you prefer?

6) Closing: Thank participants

Notice of Assessment

Scenario: Imagine you are representing this person:

You live in Ontario.

You filed your 2016 tax return, and you owed \$4,587.74, but you did not send in a payment.

In July, 2017, this form arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

A few things about the example we're showing you:

The taxpayer's name, address and Social Insurance Number have been omitted.

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

Notice of Assessment: A different version

Want to know: Which version of the Notice of Assessment do you prefer?

You don't need to read this other version in detail: It is for a different scenario, and uses different dates and numbers. Don't read it in detail. I'm more interested in comparing the two version on overall approach and style.

Please compare the two versions on:

- The first page: The first page of the two versions is quite different. When you open the envelope from the CRA this is what you see first. Which version do you prefer?
- The order of information: Both versions give the same general types of information, but in a different order. Which do you prefer?
- Overall overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

GST/HSTC Notice

Scenario: Imagine you are representing this person:

You live in St. John's, in Newfoundland and Labrador.

You filed your 2012 income tax return. Based on your income, you are eligible for the GST/HST sales tax credit, and the Newfoundland and Labrador harmonized sales tax credit (NLHSTC). This is paid to you quarterly, starting in July 2013.

You then received four quarterly payments of \$130. You received the first payment on July 5, 2013, and you received the final payment on April 5, 2014. In total, you received \$520 (4 x \$130 = \$520).

You have a child (the name shows as "XXES" on the form).

As of August 2013, you no longer had custody of the child. You did not tell the CRA about this.

In late April 2014 (after you had received all of the quarterly payments), the person with custody of your child asked that you tell the CRA about the change in custody. You immediately informed the CRA of the change in custody.

It is now August, 2014, and this form arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

A few things about the example we're showing you:

The taxpayer's name and Social Insurance Number have been omitted.

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

GST/HSTC Notice: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

This second version is for the same scenario. It's for the same scenario, but it has a different approach to presenting the information.

Please compare the two versions on:

- The first page: The first page of the two versions is quite different. When you open the envelope from the CRA this is what you see first. Which version do you prefer?
- You owe money: In both versions, the person is being told they owe money to the CRA. Which version is more clear about the fact the person owes money? Which version is more clear about the amount the person owes?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Actualisation de la correspondance

Guide de discussion à l'intention des représentants autorisés pour les particuliers

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous et présentez le but de cette recherche** : Cette recherche est parrainée par le gouvernement du Canada, et plus précisément, par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Notre discussion comportera deux parties. Dans la première, nous discuterons des manières d'obtenir les formulaires de l'ARC. Dans la deuxième partie de notre discussion, je vous montrerai quelques exemples de lettres que l'ARC envoie et je veux que vous me disiez si elles sont claires et faciles à comprendre.

Vous avez tous et toutes des choses en commun. Professionnellement, vous fournissez des services d'impôt, et certains de vos clients sont des contribuables individuels. De plus, vous êtes tous des représentants autorisés pour certains de vos clients qui sont des contribuables individuels, ce qui signifie que vous pouvez communiquer avec l'ARC en leur nom.

- b) **Passer en revue les consignes relatives à la discussion de groupe** :

- le rôle du modérateur;
- il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; je veux seulement que vous participiez et que vous donniez vos propres opinions, et n'hésitez pas à être d'accord ou en désaccord avec les autres participants du groupe;
- la confidentialité : ni votre nom ni la raison sociale de votre entreprise ne figureront dans le rapport;
- enregistrement : la session est enregistrée sur bande sonore. Moi seul(e) utiliserai l'enregistrement pour m'aider à préparer le rapport sur cette recherche, et ne sera pas remis à l'Agence du revenu du Canada.;
- la présence des observateurs de l'ARC : votre nom ne leur est pas divulgué ni celui de votre entreprise; ils sont ici pour observer le modérateur et pour accroître leur compréhension générale des sujets dont nous discuterons ce soir;
- la description des installations (toilettes, réception pour la distribution des incitatifs);
- veuillez éteindre vos téléphones cellulaires et tous autres appareils;
- la discussion durera deux heures.

- c) **Vous avez des questions?**

- d) **Les participants se présentent** : prénom

2) Discussion des formulaires (30 minutes)

- a) Faites un vote à mains levées : Combien d'entre vous commandez parfois des formulaires sur papier auprès de l'ARC? Parmi ceux qui le font :

Quels formulaires sur papier commandez-vous auprès de l'ARC?

Quelles sont les raisons de commander ces formulaires?

Approfondissez : Comment commandez-vous les formulaires? Si on mentionne le téléphone, demandez quelles sont les raisons de commander par téléphone

Quelle est la raison de commander le formulaire sur papier plutôt que de télécharger et d'imprimer le formulaire du site Web de l'ARC?

- b) À partir de mai 2017, vous ne pourrez plus commander plus de 9 exemplaires de tout formulaire auprès de l'ARC. Comment cela vous touchera-t-il?

Si l'ARC devait cesser d'envoyer des formulaires sur papier, comment cela vous toucherait-il?

- c) *Demandez au groupe* : Avez-vous l'impression que ce sont tous les formulaires de l'ARC qui sont disponibles en ligne dans le site Web de l'ARC ou que quelques-uns de ces formulaires seulement sont disponibles? Si quelques-uns seulement : quels formulaires de l'ARC ne sont pas disponibles en ligne?

Faites un vote à mains levées : Combien d'entre vous obtenez les formulaires de l'ARC dans le site Web de l'ARC? Parmi ceux qui le font :

Y a-t-il des formulaires de l'ARC que vous téléchargez du site Web de l'ARC et que vous imprimez et envoyez pas la poste?

Si « oui » : De quels formulaires s'agit-il? Quelles sont les raisons d'envoyer les formulaires par la poste? Est-ce qu'ils ne pourraient pas plutôt être soumis par moyen électronique?

Utilisez-vous les services en ligne/le logiciel pour mettre à jour/soumettre les informations à l'ARC? Dans quelles circonstances, s'il y a lieu, n'utilisez-vous pas les services en ligne pour soumettre les informations?

Si le répondant n'utilise parfois pas les services en ligne pour soumettre les informations : Quelles raisons avez-vous pour ne pas utiliser le service en ligne pour soumettre les informations?

3) Revue de la correspondance – alternez l'ordre (80 minutes)

Je vous montrerai quelques exemples types des avis de l'ARC que vos clients commerciaux pourraient recevoir par la poste. Le but ici est de comparer et d'évaluer les échantillons.

Note au modérateur : pour chacun des documents, l'objectif est d'obtenir une évaluation globale de :

- la clarté/le langage (l'ordre logique des renseignements/la terminologie utilisée/la répétition des renseignements clés);
- le modèle/la mise en page/la police de caractères;
- les actions requises sont claires OU vagues/incertaines de l'intention de l'avis (incertitude quant à ce que l'avis leur dit ce qu'il faut faire/pourquoi m'envoyez-vous ceci?).

T1 Avis de cotisation

Distribuez le document Avis de cotisation T1 et lisez-le.

Distribuez l'Avis de cotisation T1 et donnez du temps aux participants de le lire. Demandez-leur de ne pas parler pendant la lecture.

En général, était-ce facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou entre les deux?

- Lorsque vous vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, est-ce qu'il serait clair de voir de quoi il s'agit ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il quelque chose qui porte à confusion ou qui est difficile à comprendre? (Demandez ceci pour chaque page)

- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens? Si non, pourquoi?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Que pensez-vous du modèle et de la mise en page en général? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Version précédente : Le modèle de ce formulaire a changé. Je vous montrerai l'ancien modèle de ce formulaire. Je veux savoir l'approche du modèle en général que vous préférez.

(Distribuez la version antérieure et le document à transmettre; passez le document à transmettre en revue et donnez quelques instants aux participants pour le lire)

Procédez à un vote : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- La première page : la première page des deux versions est assez différente. Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, c'est ce que vous voyez en premier. Quelle version préférez-vous?
- L'ordre des renseignements : les deux versions donnent les mêmes types de renseignements généraux, mais l'ordre est différent. Laquelle des versions préférez-vous?
- Modèle en général, mise en page, polices de caractères, etc. – quelle version préférez-vous?
- La façon dont le tableau *Sommaire* est disposé et formaté. Quelle version préférez-vous?

Avis de nouvelle détermination (prestations) TPS/TVH

Distribuez le document Avis de nouvelle détermination des prestations TPS/TVH et donnez aux participants du temps pour le lire. Demandez aux participants de ne pas parler pendant la lecture.

En général, est-ce que ce document a été facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou quelque part entre les deux?

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, est-ce qu'il serait clair de quoi il s'agit, ou pas vraiment? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre? (Demandez pour chacune des pages)
- Est-ce que l'ordre de la présentation des renseignements a du sens? Si non, pourquoi?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Que pensez-vous du modèle et de la mise en page en général? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Version précédente : Le modèle de ce formulaire a changé. Je vous montrerai l'ancien formulaire. Je veux savoir l'approche du modèle en général que vous préférez.

(Distribuez la version antérieure et le document à transmettre; passez le document à transmettre en revue et donnez quelques instants aux participants pour le lire)

Procédez à un vote : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- La première page : la première page des deux versions est assez différente. Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, c'est ce que vous voyez en premier. Quelle version préférez-vous? Pour quelles raisons?
- Vous devez de l'argent : dans les deux versions, on dit à la personne qu'elle doit de l'argent à l'ARC. Quelle version énonce plus clairement que la personne doit de l'argent? Pourquoi? Quelle version énonce plus clairement le montant que la personne doit? Pourquoi?
- Facilité de compréhension générale – que préférez-vous?
- Modèle en général, mise en page, polices de caractères, etc. – quelle version préférez-vous?

6) Fin : Remerciez les participants.

Avis de cotisation

Scénario : imaginez que vous représentez cette personne :

Vous habitez en Manitoba.

Vous avez produit votre déclaration de revenus 2015 en retard – vous l’avez produite en juin 2017 (vous étiez supposé la produire avant le 30 avril 2016).

Lorsque vous avez produit votre déclaration de revenus de 2016, vous deviez un montant de 3 798,22 \$. Cependant, vous n’avez pas envoyé de paiement.

Vous participez au Régime d’accession à la propriété (RAP).

Le Régime d’accession à la propriété (RAP) est un programme qui vous permet de retirer, dans une année civile, jusqu’à 25 000 \$ de vos Régimes enregistrés d’épargne retraite (REER) pour acheter une maison ou bâtir une maison admissible. Dans une période de 15 ans, la somme d’argent doit être remboursée au REER.

Vous participez au Régime d’encouragement à l’éducation permanente (REEP).

Le Régime d’encouragement à l’éducation permanente (REEP) vous permet de retirer des montants de vos REER pour financer de la formation ou des études à temps plein pour vous ou votre époux(épouse) ou conjoint(e) de fait. Dans une période de dix ans, l’argent doit être remboursé au REER.

En juillet 2017, ce formulaire envoyé par l’Agence du revenu du Canada (ARC), arrive par la poste.

Voici quelques détails de l’exemple que nous vous montrons :

Le nom du contribuable, son adresse et son numéro d’assurance sociale ont été omis.

La pièce de versement n’est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l’enveloppe de l’ARC, le sujet de l’avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre?
- Est-ce que l’ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens?
- Qu’est-ce que l’ARC veut que vous fassiez? Ce que l’ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N’hésitez pas à écrire sur le formulaire, comme par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Avis de cotisation : une version différente

Vouloir savoir : Quelle version préférez-vous?

Vous n'avez pas à lire cette autre version en détail : C'est pour un scénario différent et des dates et numéros différents sont utilisés. Ne le lisez pas en détail. Je suis davantage intéressé(e) à comparer les deux versions relativement à l'approche et au style en général.

Veillez comparer les deux versions relativement à :

- la première page : la première page des deux versions est assez différente. Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, c'est ce que vous voyez en premier. Quelle version préférez-vous?
- l'ordre des renseignements : les deux versions donnent certains des mêmes types généraux de renseignements, mais dans un ordre différent. Quelle version préférez-vous?
- le modèle, la mise en page et les polices de caractères en général – quelle version préférez-vous?

Avis de crédit de TPS/TVH

Scénario : imaginez que vous représentez cette personne :

Vous habitez à St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador.

Vous avez produit votre déclaration d'impôt sur le revenu de 2012. D'après votre revenu, vous êtes admissible au crédit de la taxe de vente TPS/TVH et au crédit de la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador. Ce crédit vous est remis à tous les trimestres à partir de juillet 2013.

Vous avez ensuite reçu quatre versements trimestriels de 283 \$. Vous avez reçu le premier versement le 5 juillet 2013, puis le dernier versement final le 5 avril 2014. Au total, vous avez reçu 1 232 \$ (4 x 283 \$) = 1 132 \$).

Au mois d'août 2013, vous n'aviez plus la garde de l'enfant. Vous n'en avez pas informé l'ARC.

À la fin d'avril 2014 (après que vous ayez reçu tous les versements trimestriels), la personne ayant la garde de votre enfant vous a demandé d'informer l'ARC du changement de la garde qui a eu lieu en août 2013. Vous avez immédiatement informé l'ARC du changement de la garde de l'enfant.

Nous sommes maintenant en août 2014 et vous recevez ce formulaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC) par la poste.

Quelques détails sur l'exemple que nous vous montrons :

le nom du contribuable et son numéro d'assurance sociale ont été omis;

la pièce de versement n'est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe envoyée par l'ARC, Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, le sujet de l'avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre? (Demandez pour chacune des pages)
- Est-ce que l'ordre, dans lequel les renseignements sont donnés, a du sens?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Est-ce clairement énoncé ce que l'ARC veut que vous fassiez ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N'hésitez pas à écrire sur le formulaire – par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Avis de crédit de TPS/TVH : une version différente

Vouloir savoir : Quelle version préférez-vous?

Cette deuxième version est pour le même scénario. C'est pour le même scénario, mais son approche pour présenter l'information est différente.

Veillez comparer les deux versions au niveau de :

- la première page : la première page des deux versions est assez différente. Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, c'est ce que vous voyez en premier. Quelle version préférez-vous?
- vous devez de l'argent : dans les deux versions, la personne apprend qu'elle doit de l'argent à l'ARC. Quelle version énonce plus clairement que la personne doit de l'argent? Quelle version énonce plus clairement le montant que la personne doit?
- facilité de compréhension générale – quelle version préférez-vous?
- le modèle, la mise en page et les polices de caractères en général -- quelle version préférez-vous?

Correspondence Modernization Discussion Guide for: Business

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Introduce self, and explain purpose of research:** This research is being sponsored by the Government of Canada, and specifically by the Canada Revenue Agency (CRA).

In general terms, the discussion will be about different ways of communicating with the CRA. We'll talk about the role of telephoning the CRA and why people might call the CRA. We'll talk about the CRA's website and various online services the CRA provides. I'm also going to show you some examples of letters that the CRA sends and get your thoughts on whether they are clear, and easy to understand.

One thing all of you have in common is that you are business people. And, it's in your role as a business person that I'm talking to you this evening.

Another thing that all of you have in common is that at some point in the past two years or so you have called the CRA for some reason related to your company. So all of you have had some experience calling the CRA for business-related reasons. I don't know what, if any, experience you've had with the CRA's website or online services, but we'll get into that in the course of the discussion.

- b) **Review group discussion procedures:**

- Role of moderator
- There are no right or wrong answers; just want everyone to participate and offer your own views, and to feel free to agree or disagree with others in the group
- Confidentiality: neither your name nor the name of your company will appear in the report
- Recording: The session is being audio-recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the Canada Revenue Agency.
- Presence of observers from the CRA – they are not given your name or the name of your business; they are here to observe the moderator and to increase their general understanding of the topics we are discussing tonight
- Description of facilities (washrooms, front desk for incentives)
- Please turn off cell phones and any other devices
- Discussion to last 2 hours

- c) **Any questions?**

- d) **Participant self-introductions:** First name, type of business

2) Self-completion questionnaires (10 minutes)

- a) To help you get started thinking about we're talking about tonight, please take a few minutes to complete these questionnaires.

Review Questionnaire #1, and give participants a few minutes to complete, then pass out Questionnaire #2

Review Questionnaire #2 – points to emphasize about Q.3:

- Only want the general reason for calling, and not personal details

- Answer the questions based on what you knew at the time you called
 - Don't worry about spelling or grammar
- b) **When people are done**, and before starting the discussion, pass out handout with the descriptions of the secure online services

3) Enquiries discussion (35 minutes)

Questionnaire #1

For each task: Has anyone done this? (do vote)

IF YES/DONE IT: How did you do it? Why did you do it this way?

IF TELEPHONE: Why not online? Did you know you could do this online? Are you registered for *My Business Account*? If not, would you register in order to do this, or would you prefer to call?

Time permitting/if needed for select tasks:

IF NO/NOT DONE IT: How would you do it? Why would you do it this way?

IF TELEPHONE: Why not online? Did you know you could do this online? Are you registered for *My Business Account*? If not, would you register in order to do this, or would you prefer to call?

Questionnaire #2

- a) Do votes on Q.1 (visited CRA website), and Q.2 (for *My Business Account* only: not heard of, used it)

For *My Business Account*, ask those aware of it: How did you hear about this service?

- b) Did anyone answer a "yes" at Q.3 (i.e. "yes: to could do this online on CRA website or using a secure CRA service)? If so, get the reason for calling and discuss as follows:

If yes to perceived relevance of the website or a secure online service: Did you try to get the information/service online?

If yes: What happened? Did you get any of the information/service? Why did you end up calling the CRA?

What would you do in the future if there was a similar situation? How could the [online functionality] be improved for this situation?

If no: What was the reason for not trying to get the information/service online? What led you to call rather than doing this online? **(If applicable, refer participant to the description of the relevant secure online service)**

What would you do in the future if there was a similar situation? What, if anything, could be done to make it more likely that you would consider getting this information/service online?

Has anyone else tried to get this information/service online (website or secure service)? [Note that it is possible that for a given reason why some participants called, other participants might have had the same requirement but accomplished it online] If yes:

- Did you get the information/service you were looking for? If not, what was the reason?
- Do you have any suggestions for improving the online experience?

Did anyone else have a reason for calling where you first tried to accomplish this online, but you ended up calling? (Discuss as above)

- c) As time permits, get other reasons for calling the CRA:

For each reason mentioned:

- Has anybody else called the CRA for this reason? **[everyone calling for this reason will participate in the following discussion]**
- At the time, did you think you could have gotten this information/service online at the CRA's website? Using one of the CRA's secure online services?

If no to perceived relevance of the website or a secure online service:

(Note: The moderator needs to assess, given the reason for calling, whether none, some or all of the desired information/service could have been obtained on the website or using a secure service, and this will determine the exact nature of the questions posed)

What led you to think you could not have gotten this information/service online (CRA website or secure online service)?

If you had known you could have done (some or all of) this online (website or secure service), would you still have preferred to call, or would you have preferred to get the information/service online? **(If applicable, refer participant to the description of the relevant secure online service)**

What are the reasons for that? (i.e. prefer to call, prefer online)

If still prefer calling: What, if anything, could be done to make it more likely that you would consider getting this information/service online?

Has anyone else tried to get this information/service online (website or secure service)?

[Note that it is possible that for a given reason why some participants called, other participants might have had the same requirement but accomplished it online] If yes:

- Did you get the information/service you were looking for? If not, what was the reason?
- Do you have any suggestions for improving the online experience?

- d) Summary discussion of secure services – **refer participants to the service descriptions**

Ask of non-users of *My Business Account*: How many of you are interested in registering for *My Business Account* in the next year?

If no: What are your reasons for not registering? What, if anything, could be done to make the service more useful or convenient for you?

If yes: What would you find useful about the service?

Ask of users of *My Business Account*: Do you have any suggestions for improving these services?

4) Forms discussion (5 minutes)

[NOTE: This may already have been largely covered in #3 Enquiries, if any participants called to order forms]

How do you get the tax forms needed by your company?

Some tax forms are available on the CRA website and can be downloaded from there. You can also call the CRA to have a tax form mailed to you.

If you needed a tax form from the CRA, how many would download it from the CRA website? How many would call?

If would call: What would be your reason for calling the CRA to order the form rather than downloading the form from the CRA website?

5) Review of correspondence – show two correspondence pairs; rotate order; when the PD7A is one of the pair show it second (60 minutes – 35 minutes for the first, 25 minutes for the second)

Suggested rotation across the three focus groups with business: (1) GST/HST NOA -- T2 NOA, (2) T2 NOA – PD7A, (3) GST/HST NOA – PD7A

I'm now going to show you some typical examples of notices that a business may receive in the mail from the CRA. The goal is to compare and evaluate the examples.

Note to moderator: For each document, the objective is to get an overall assessment on:

- Clarity/language (logical flow of information/terminology used/repetition of key information)
- Design/layout/font
- Required action clear OR unclear/unsure of intent of notice (not sure what the notice is telling them they need to do/why are you sending this to me)

[GST/HST Notice of Assessment \(NOA\)](#)

Pass out and review GST/HST NOA scenario handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If not, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this notice has changed. I'm going to show you what this notice used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- For which version is it easier to determine the result of the assessment?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?
- The way the Summary table is laid out and formatted. Which one do you prefer?

T2 Notice of Assessment (NOA)

Pass out and review T2 NOA scenario handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If not, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this notice has changed. I'm going to show you what this form used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- For which version is it easier to determine the result of the assessment?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?
- The way the Summary table is laid out and formatted. Which one do you prefer?

Statement of Account for Current Source Deductions (PD7A)

Pass out and review PD7A scenario handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If not, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this form has changed. I'm going to show you what this form used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

6) Closing: Thank participants

QUESTIONNAIRE #1

The following are things businesses sometimes need to do involving the Canada Revenue Agency (CRA).

For each one, I want to know if your company has done this, and:

- If you have done it, how did you do it?
- If you have not done it, how do you think you would do it if you needed to?

Report a change of address or phone number to the CRA

Yes, I've done this How did you do it?
 Telephone Online

No, I haven't done this How would you do it?
 Telephone Online

Register for a business number, or for a particular account

(corporation income tax, GST/HST, payroll deductions, or import/export)

Yes, I've done this How did you do it?
 Telephone Online

No, I haven't done this How would you do it?
 Telephone Online

Confirm an account balance or confirm correct allocation of a payment

Yes, I've done this How did you do it?
 Telephone Online

No, I haven't done this How would you do it?
 Telephone Online

QUESTIONNAIRE #2

1) In the past year or so, have you gone to the Canada Revenue Agency (CRA) website for any reason related to your business?
(circle your answer)

Yes No

2) The CRA offers some secure online services – that is, services that one can log into with a password and get personal tax-related information.

I'd like to know which, if any, you've heard of, and also which, if any, you've used. **(circle one answer in each row)**

	I hadn't heard of this before today	I've heard of this, but I've <u>never</u> used it	I've used this service
<i>My Business Account</i>	1	2	3
<i>My Account</i>	1	2	3
<i>MyCRA mobile app</i>	1	2	3
<i>MyBenefits CRA mobile app</i>	1	2	3

3) I'd like to know what your general reasons were for calling the CRA about a business-related matter in the past two years or so. That is, what was the general type of information or service you were trying to get?

Please don't give personal details – I just want the general reasons for calling.

I'd also like to know whether at the time you called this was something you think could have been done online instead – either on the CRA website, or using one of the CRA's secure online services.

You may have called the CRA more than once, so there is space to describe up to 3 calls.

Describe your general reason(s) for calling the CRA	<i>At the time you called....</i>	
	Did you think you could have gotten this at the <u>CRA website</u>	Did you think you could have gotten this using a <u>CRA secure online service</u> ?
Call #1.	Yes No or Don't know	Yes No or Don't know
Call #2.	Yes No or Don't know	Yes No or Don't know
Call #3.	Yes No or Don't know	Yes No or Don't know

CRA's Secure Online Services

For businesses: The secure service is *My Business Account*. Businesses can access their GST/HST, payroll, corporation income taxes, excise taxes, excise duties and other levies accounts online.

A variety of information and services are available – some examples include:

- View return status and notices of assessment
- Make changes to a return
- View account balances and activities
- View remitting requirements
- View and manage direct deposit
- File a nil remittance
- Respond to payroll notices electronically rather than mailing back a completed paper notice
- Respond to notices
- Update address and phone numbers
- Register a formal dispute
- GST/HST instalment payment calculator
- Make a payment to the CRA (opens in new browser window)
- Order remittance vouchers

For individual taxpayers: The secure services are *My Account*, *MyCRA* mobile app, and *MyBenefits CRA* mobile app. Some of the things you can do are:

- View tax return status and notices of assessment
- Make changes to your tax return
- View benefit and credit payment amounts and dates, including future payments
- View TFSA and RRSP contribution limits
- Update address and phone numbers
- Add or update direct deposit information
- View or update marital status
- View or adjust the list of children in your care
- Sign up for email notification of correspondence
- Request a proof of income statement (option C print)
- Make a payment to the CRA (opens in new browser window)
- Formally dispute your assessment or determination

GST/HST Notice of Assessment

Scenario: Imagine you are this company:

The company is an annual filer, meaning they file their GST/HST return once a year.

For the period from January 1, 2014 to December 31, 2014, the GST/HST return is due with payment on March 31, 2015.

However, the company filed the return late – they filed it on October 1, 2015.

The company is required to remit GST/HST quarterly, and they made payments.

In October 2015, this notice arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

Note:

The company's name, address and Business Number have been omitted

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

GST/HST Notice of Assessment: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

This second version is for the same scenario. It's for the same scenario, but it has a different approach to presenting the information.

Please compare the two versions on:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- For which version is it easier to determine the result of the assessment?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Corporation Income Tax Assessment

Scenario: Imagine you are this company:

During 2014, the company paid tax in monthly instalments.

The company filed the 2014 corporation income tax return in June 2015. The return showed an amount owing of \$91,974.67, but no payment was made.

In July 2015, this form arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

Note:

The company's name, address and Business Number have been omitted

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

Corporation Income Tax Assessment: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

This second version is for the same scenario. It's for the same scenario, but it has a different approach to presenting the information.

Please compare the two versions on:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- For which version is it easier to determine the result of the assessment?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Statement of Account for Current Source Deductions

Scenario: Imagine you are this company:

The company has employees, and is required to remit payroll source deductions to the CRA every month.

The company was late in remitting source deductions for February 2016. The payment was due by March 15, 2016, but the payment wasn't made until March 31, 2016.

In April 2016, this form arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

Note:

The company's name, address and Business Number have been omitted

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

Statement of Account for Current Source Deductions: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

This second version is for the same scenario. It's for the same scenario, but it has a different approach to presenting the information.

Please compare the two versions on:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Actualisation de la correspondance

Guide de discussion à l'intention des entreprises

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous et présentez le but de cette recherche** : Cette recherche est parrainée par le gouvernement du Canada, et plus précisément, par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

En termes généraux, la discussion portera sur les différents moyens de communication avec l'ARC. Nous discuterons de l'action de téléphoner à l'ARC et la raison pour laquelle les gens pourraient téléphoner à l'ARC. Nous discuterons du site Web de l'ARC et des divers services en ligne que l'Agence procure. Je vais également vous montrer quelques exemples de lettres que l'ARC envoie, et je veux connaître vos opinions à savoir si ces lettres sont claires et faciles à comprendre.

Vous avez tous une chose en commun : vous êtes des gens d'affaires. C'est en tant que gens d'affaires que je m'adresse à vous ce soir.

Une autre chose que vous avez tous en commun, c'est qu'à un certain moment au cours des deux dernières années environ, vous avez téléphoné à l'ARC pour une raison quelconque se rapportant à votre entreprise. Donc, vous avez tous téléphoné à l'ARC pour des raisons se rapportant aux affaires. Je ne sais pas si vous avez déjà eu de l'expérience avec le site Web ou les services en ligne de l'ARC, mais nous aborderons ceci au cours de la discussion.

- b) **Passez en revue les consignes relatives à la discussion de groupe** :

- le rôle du modérateur;
- il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; je veux seulement que vous participiez et que vous donniez vos propres opinions, et n'hésitez pas à être d'accord ou en désaccord avec les autres participants du groupe;
- la confidentialité : ni votre nom ni la raison sociale de votre entreprise ne figureront dans le rapport;
- enregistrement : la session est enregistrée sur bande sonore. Moi seul(e) utiliserai l'enregistrement pour m'aider à préparer le rapport sur cette recherche, et ne sera pas remis à l'Agence du revenu du Canada;
- la présence des observateurs de l'ARC : votre nom ne leur est pas divulgué ni celui de votre entreprise; ils sont ici pour observer le modérateur et pour accroître leur compréhension générale des sujets dont nous discuterons ce soir;
- la description des installations (toilettes, réception pour la distribution des incitatifs);
- veuillez éteindre vos téléphones cellulaires et tous autres appareils;
- la discussion durera deux heures.

- c) **Vous avez des questions?**

- d) **Les participants se présentent** : prénom, type d'entreprise

2) Questionnaires à remplir soi-même (10 minutes)

- a) Afin de vous aider à commencer à penser au sujet dont nous discuterons ce soir, veuillez prendre quelques instants pour répondre à ces questionnaires.

Passer en revue le questionnaire n° 1, et donner aux participants quelques minutes pour le compléter.

Passer ensuite le questionnaire n° 2

Passer en revue le questionnaire n° 2 – points à souligner au sujet de la Q.3 :

- nous voulons connaître la raison générale de l'appel et non les détails personnels;
- répondez aux questions d'après ce que vous saviez au moment de votre appel;
- ne vous inquiétez pas de l'orthographe ni de la grammaire.

- b) **Lorsque les participants auront terminé**, et avant de commencer la discussion :

REMETTRE LE DOCUMENT comportant les descriptions des SERVICES EN LIGNE SÉCURITAIRES.

3) Discussion sur les demandes de renseignements (35 minutes)

Questionnaire n° 1

Pour chaque tâche : Y a-t-il quelqu'un qui a fait ceci? (**VOTE**)

DEMANDER À CEUX QUI ONT FAIT CETTE TÂCHE: Comment l'avez-vous fait? Pourquoi l'avez-vous fait de cette manière?

SI TÉLÉPHONE :

- Pourquoi ne pas l'avoir fait en ligne?
- Saviez-vous que vous pouviez faire ceci en ligne?
- Êtes-vous inscrit(e) à *Mon dossier d'entreprise*? **Si non**, est-ce que vous vous inscririez pour le faire ou préféreriez-vous téléphoner?

DEMANDER À CEUX QUI N'ONT PAS FAIT CETTE TÂCHE:

- Comment le feriez-vous?
- Pourquoi le feriez-vous de cette façon?

SI TÉLÉPHONE :

- Pourquoi ne pas l'avoir fait en ligne?
- Saviez-vous que vous pouviez faire ceci en ligne?
- Êtes-vous inscrit(e) à *Mon dossier d'entreprise*? **Si non**, est-ce que vous vous inscririez pour le faire ou préféreriez-vous téléphoner?

Questionnaire n° 2

- a) Faites un **VOTE** pour la **Q.1** (a visité le site Web de l'ARC) et

VOTE pour la **Q.2** (pour *Mon dossier d'entreprise* seulement : n'en a pas entendu parler, l'a utilisé).

Pour *Mon dossier*, **DEMANDER** aux personnes qui le connaissent :

Comment avez-vous entendu parler de l'existence de ce service?

- b) Est-ce que quelqu'un a répondu « **OUI** » **À LA Q.3** (c.-à-d., « oui » à : Pourrais faire ceci en ligne dans le site Web de l'ARC ou à l'aide d'un service sécurisé de l'ARC)? Si c'est le cas, obtenez la raison de l'appel et discutez de la manière suivante :

Si oui à la pertinence perçue du site Web ou à un service sécuritaire en ligne :

Avez-vous tenté d'obtenir les renseignements/le service en ligne?

Si oui : Que s'est-il passé? Avez-vous obtenu des renseignements/du service?

Pourquoi avez-vous téléphoné à l'ARC en bout de ligne?

Que feriez-vous à l'avenir dans une situation semblable?

Comment la [fonctionnalité en ligne] pourrait-elle être améliorée pour cette situation?

Si non : Pour quelle raison n'avez-vous pas tenté d'obtenir des renseignements/du service en ligne?

Qu'est-ce qui vous a incité à téléphoner plutôt qu'à faire ceci en ligne? (Si pertinence, dites aux participants de consulter la description du service sécuritaire en ligne pertinent)

Que feriez-vous lors d'une situation semblable à l'avenir?

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à être plus susceptible d'obtenir ces renseignements ou ce service en ligne?

Est-ce que d'autres personnes ont tenté d'obtenir ces renseignements ou ce service en ligne (site Web ou service sécuritaire)? [Prenez note qu'il est possible que la raison pour laquelle certains participants ont téléphoné pourrait avoir été la même d'autres participants, mais ces derniers ont consulté en ligne]. SI OUI :

- Avez-vous obtenu les renseignements ou le service que vous recherchez? **SI NON**, pour quelle raison?
- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'expérience en ligne?

Est-ce que d'autres personnes avaient une raison d'appeler, lorsque vous aviez tout d'abord tenté de consulter en ligne, mais que vous avez finalement dû téléphoner? (Discutez de la même manière que ci-dessus)

- c) Si le temps le permet, sollicitez d'autres raisons que les répondants avaient pour téléphoner à l'ARC :

Pour chacune des raisons mentionnées :

- Est-ce que d'autres personnes ont téléphoné à l'ARC pour cette raison? **[toutes les personnes qui ont téléphoné pour cette raison participeront à la discussion suivante]**
- À ce moment-là, pensez-vous que vous AURIEZ PU obtenir ces renseignements/service en ligne dans le site Web de l'ARC? En utilisant l'un de services en ligne sécuritaires de l'ARC?

Si non à la pertinence perçue du site Web ou un service en ligne sécurisé :

(Remarque : le modérateur, qui a obtenu la raison de l'appel, doit évaluer si aucun, une partie ou tous les renseignements/service voulus pourraient avoir été obtenus sur le site Web ou à l'aide d'un service sécuritaire, et cela déterminera la nature exacte des questions posées).

Qu'est-ce qui vous a incité à penser que vous ne pouviez pas obtenir ces renseignements/ce service en ligne (site Web de l'ARC ou un service en ligne sécuritaire)?

Si vous aviez su que vous pouviez faire cela (en partie ou en totalité) en ligne (site Web ou service sécuritaire), auriez-vous quand même préféré appeler ou auriez-vous préféré obtenir les renseignements/le service en ligne? **(Si cela est pertinent, dirigez le participant à la description du service en ligne sécurisé pertinent)**

Pourquoi/Quelles en sont les raisons? (c.-à-d. je préfère téléphoner, je préfère consulter en ligne)

Si le répondant préfère toujours téléphoner : Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à obtenir ces renseignements/ce service en ligne?

Est-ce que d'autres personnes ont tenté d'obtenir ces renseignements ou ce service en ligne (site Web ou service sécuritaire)? [Prenez note qu'il est possible que la raison pour laquelle certains participants ont téléphoné pourrait avoir été la même d'autres participants, mais ces derniers ont consulté en ligne]. SI OUI :

- Avez-vous obtenu les renseignements ou le service que vous recherchez? Si non, pour quelle raison?
- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'expérience en ligne?

- d) Résumé de la discussion des services sécuritaires – **DITES AUX PARTICIPANTS DE CONSULTER LES DESCRIPTIONS DU SERVICE**

DEMANDEZ AUX NON-UTILISATEURS DE MON DOSSIER D'ENTREPRISE: Combien d'entre vous êtes intéressés à vous enregistrer à un service sécuritaire en ligne de l'ARC au cours de l'an prochain?

Si non : Quelles raisons avez-vous de ne pas vous inscrire? Qu'est-ce qui pourrait être fait, s'il y a lieu, pour rendre le service plus utile ou pratique pour vous?

Si oui : À votre avis, qu'est-ce qui serait utile à propos de ce service?

DEMANDEZ AUX UTILISATEURS DE MON DOSSIER D'ENTREPRISE : Avez-vous des suggestions pour améliorer ces services?

4) Discussion des formulaires (5 minutes)

[NOTE : ce sujet pourrait avoir été largement couvert dans la section n°3, Demandes de renseignements, si des participants ont téléphoné pour commander des formulaires.]

Comment obtenez-vous les formulaires d'impôts nécessaires pour votre entreprise?

Certains formulaires d'impôt sont disponibles dans le site Web de l'ARC et peuvent y être téléchargés. Vous pouvez également appeler l'ARC pour qu'on vous envoie un formulaire d'impôt par la poste.

SI VOUS AVIEZ BESOIN D'UN FORMULAIRE D'IMPÔT DE L'ARC :

Combien d'entre vous le téléchargeriez du site Web de l'ARC et combien d'entre vous téléphoneraient?

Si les participants téléphoneraient : Pour quelle raison téléphoneriez-vous à l'ARC pour commander le formulaire plutôt que de télécharger le formulaire du site Web de l'ARC?

5) REVUE DE LA CORRESPONDANCE – montrez deux paires de correspondance; alternez l'ordre; lorsque PD7A est l'une des paires, montrez-le en deuxième (60 minutes – 35 minutes pour le premier et 25 minutes pour le deuxième).

ROTATION MONTREAL : TPS/TVA puis PD7A (état de compte)

Je vais maintenant vous montrer certains exemples typiques d'avis qu'une entreprise pourrait recevoir par la poste et qui sont envoyés par l'ARC.

Le but ici est de comparer et d'évaluer les échantillons.

Note au modérateur : pour chacun des documents, l'objectif est d'obtenir une évaluation globale de :

- la clarté/le langage (l'ordre logique des renseignements/la terminologie utilisée/la répétition des renseignements clés);
- le modèle---design/la mise en page/la police de caractères;
- les actions requises sont claires OU vagues/incertaines de l'intention de l'avis (incertitude quant à ce que l'avis leur dit ce qu'il faut faire/pourquoi m'envoyez-vous ceci?).

[Avis de cotisation TPS/TVH](#)

DISTRIBUEZ LE SCÉNARIO de l'avis de cotisation TPS/TVH, et **PASSEZ-LE EN REVUE.**

DISTRIBUEZ L'AVIS DE COTISATION TPS/TVH ET DONNEZ DU TEMPS AUX PARTICIPANTS DE LE LIRE.

DEMANDEZ-LEUR DE NE PAS PARLER PENDANT LA LECTURE.

En général, était-ce : **VOTE facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou entre les deux?**

- Lorsque vous ouvrez l’enveloppe de l’ARC, est-ce qu’il serait clair de voir de quoi il s’agit ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Les **renseignements sont-ils clairs**? Y a-t-il quelque chose qui porte à confusion ou qui est difficile à comprendre? (Demandez ceci pour chaque page)
- Est-ce que l’ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens? Si non, pourquoi?
- Qu’est-ce que l’ARC veut que vous fassiez? Ce que l’ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- En général, que pensez-vous du design/modèle et de la mise en page? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Version précédente : Le modèle/design de ce formulaire a changé.

Je vais vous montrer l’ancien modèle de ce formulaire. Je veux savoir, en général, quelle approche ou design vous préférez.

DISTRIBUER LE DOCUMENT D’EXPLICATION et passez le en revue

DISTRIBUEZ LA VERSION ANTÉRIEURE, DONNEZ LE TEMPS AUX PARTICIPANTS DE LE LIRE.

VOTE : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document? Pourquoi?
- Pour quelle version est-il plus facile de déterminer le résultat de la cotation? Pourquoi?
- Facilité de compréhension générale – quelle version préférez-vous? Pourquoi?
- Modèle/design en général, mise en page, polices de caractères, etc. : quelle version préférez-vous? Pourquoi?

[Relevé de compte pour les retenues à la source courantes \(PD7A\)](#)

DISTRIBUEZ LE SCÉNARIO PD7A ET PASSEZ-LE EN REVUE.

DISTRIBUEZ LE PD7A ET DONNEZ DU TEMPS AUX PARTICIPANTS DE LE LIRE.

DEMANDEZ DE NE PAS PARLER PENDANT LA LECTURE.

En général, était-ce : VOTE

facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou entre les deux?

- Lorsque vous ouvrez l’enveloppe de l’ARC, est-ce qu’il serait clair de voir de quoi il s’agit ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il quelque chose qui porte à confusion ou qui est difficile à comprendre? (Demandez ceci pour chaque page)

- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens? SI NON : pourquoi?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- En général, que pensez-vous du design/modèle et de la mise en page? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Version précédente : Le modèle/design de ce formulaire a changé.

Je vais vous montrer l'ancien modèle de ce formulaire. Je veux savoir, en général, quelle approche ou design vous préférez.

DISTRIBUER LE DOCUMENT D'EXPLICATION et passez le en revue

DISTRIBUEZ LA VERSION ANTÉRIEURE, DONNEZ LE TEMPS AUX PARTICIPANTS DE LE LIRE.

VOTE : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document? Pourquoi?
- Facilité de compréhension générale – quelle version préférez-vous? Pourquoi?
- Modèle/design en général, mise en page, polices de caractères, etc. : quelle version préférez-vous? Pourquoi?

6) Fin : Remerciez les participants.

QUESTIONNAIRE N° 1

Voici des choses que les gens doivent parfois faire auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Pour chacune, je veux savoir si vous avez fait cela et :

- Si vous l'avez fait, comment l'avez-vous fait?
- Si vous ne l'avez pas fait, à votre avis, comment le feriez-vous si vous deviez le faire?

Sigaler un changement d'adresse ou de numéro de téléphone à l'ARC	
<input type="checkbox"/> <i>Oui, je l'ai fait</i>	Comment l'avez-vous fait? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne
<input type="checkbox"/> <i>Non, je ne l'ai pas fait</i>	Comment le feriez-vous? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne

Inscrivez-vous pour obtenir un numéro d'entreprise ou pour un compte particulier (impôt sur le revenu des sociétés, la TPS / TVH, les retenues sur la paie, ou les importations / exportations)	
<input type="checkbox"/> <i>Oui, je l'ai fait</i>	Comment l'avez-vous fait? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne
<input type="checkbox"/> <i>Non, je ne l'ai pas fait</i>	Comment le feriez-vous? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne

Confirmer le solde d'un compte ou de confirmer l'attribution correcte d'un paiement	
<input type="checkbox"/> <i>Oui, je l'ai fait</i>	Comment l'avez-vous fait? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne
<input type="checkbox"/> <i>Non, je ne l'ai pas fait</i>	Comment le feriez-vous? <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> En ligne

QUESTIONNAIRE N° 2

1) Au cours de l'an dernier environ, avez-vous consulté le site Web de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour toute raison se rapportant à votre entreprise? **(Encerclez votre réponse)**

Oui Non

2) L'ARC offre certains services en ligne sécuritaires – c'est-à-dire des services accessibles à un utilisateur qui ouvre une session à l'aide d'un mot de passe et qui peut obtenir des renseignements personnels sur les impôts.

J'aimerais savoir de quels services, s'il y a lieu, vous avez entendu parler et également quels services, s'il y a lieu, vous avez utilisés. **(Encerclez une réponse dans chaque rangée)**

	Je n'avais pas entendu parler de ceci avant aujourd'hui	J'en avais entendu parler, mais je ne l'ai <u>jamais</u> utilisé	J'ai utilisé ce service
<i>Mon dossier d'entreprise</i>	1	2	3
<i>Mon dossier</i>	1	2	3
<i>Application mobile MonARC</i>	1	2	3
<i>Application mobile MesPrestations ARC</i>	1	2	3

Services en ligne sécuritaires de l'ARC

À l'intention des entreprises : le service sécurisé est *Mon dossier d'entreprise*. Les entreprises peuvent accéder à leurs TPS/TVH, la paie, l'impôt sur le revenu, taxes d'accise, droits d'accise et d'autres comptes d'imposition en ligne.

Plusieurs renseignements et services variés sont disponibles. Certains exemples incluent :

- Voir l'état de la déclaration ainsi que les avis de cotisation
- Apporter des changements à une déclaration
- Voir les soldes de compte et les activités
- Voir les exigences relatives aux versements
- Voir et gérer les dépôts directs
- Produire un versement nul
- Répondre aux avis de la paie par moyen électronique plutôt que d'envoyer un avis papier à la poste
- Répondre aux avis
- Mettre les adresses et les numéros de téléphone à jour
- Consigner un différend formel
- Calculatrice des versements de TPS/TVH
- Envoyer un paiement à l'ARC (s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur)
- Commander des pièces de versement

À l'intention des contribuables particuliers : Les services sécuritaires sont *Mon dossier*, *l'application mobile MonARC* et *l'application mobile MesPrestations ARC*. Certaines des fonctions que vous pouvez voir sont :

- Voir l'état de ma déclaration d'impôt et les avis de cotisation
- Apporter des changements à votre déclaration d'impôt
- Voir les montants et les dates de paiement des prestations et de crédit, y compris les paiements futurs
- Voir les limites de cotisation pour les CELI et les REER
- Mettre l'adresse et les numéros de téléphone à jour
- Ajouter ou mettre à jour les renseignements sur le dépôt direct
- Voir ou mettre à jour l'état civil
- Voir ou ajuster la liste des enfants dont vous avez la garde
- S'abonner à l'avis de correspondance par courriel
- Demander une preuve de déclaration du revenu (imprimer l'option C)
- Faire un paiement à l'ARC (s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur)
- Contester formellement votre cotisation ou détermination

Avis de crédit de TPS/TVH:

Scénario : Imaginez que vous êtes cette entreprise :

L'entreprise est une déclarante annuelle, ce qui veut dire qu'elle produit sa déclaration de TPS/TVH une fois par année.

L'entreprise a produit une déclaration TPS/TVH pour 2013, qui indiquait des ventes de 57 592,50 \$, et le montant de la TPS/TVH recueillie était de 2 854,60 \$.

Peu de temps après avoir produit la déclaration TPS/TVH, l'entreprise s'est rendue compte qu'elle n'avait pas fait état de toutes les ventes ou de la TPS/TVH recueillies.

L'entreprise a ensuite demandé à l'ARC d'effectuer les ajustements suivants :

ajouter 10 500,00 \$ en ventes et ajoutez 500 \$ en TPS/TVH recueillies.

En avril 2014, cet avis envoyé par l'Agence du revenu du Canada (ARC), arrive par la poste.

Voici quelques détails de l'exemple que nous vous montrons :

La raison sociale de l'entreprise, l'adresse et le numéro d'entreprise ont été omis.

La pièce de versement n'est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, le sujet de l'avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre?
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N'hésitez pas à écrire sur le formulaire, comme par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Avis de crédit de TPS/TVH: une version différente

Vouloir savoir : Quelle version préférez-vous?

Cette deuxième version est pour le même scénario. C'est pour le même scénario, mais la présentation de l'information est différente.

Veillez comparer les deux versions relativement à :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Pour quelle version est-il plus facile de déterminer le résultat de la cotisation?
- Facilité de compréhension en général – quelle version préférez-vous?
- Le modèle, la mise en page, les polices de caractères en général – quelle version préférez-vous?

Cotisation d'impôt des sociétés

Scénario : Imaginez que vous êtes cette entreprise :

Au cours de 2014, l'entreprise a payé l'impôt par versements trimestriels.

L'entreprise a produit en juin 2015 la déclaration d'impôt d'entreprise pour 2014. La déclaration indiquait un montant dû, mais aucun versement n'a été fait.

En juin 2015, cet avis envoyé par l'Agence du revenu du Canada (ARC), arrive par la poste.

Voici quelques détails de l'exemple que nous vous montrons :

La raison sociale de l'entreprise, l'adresse et le numéro d'entreprise ont été omis.

La pièce de versement n'est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, le sujet de l'avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre?
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N'hésitez pas à écrire sur le formulaire, comme par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Cotisation d'impôt des sociétés : une version différente

Vouloir savoir : Quelle version préférez-vous?

Cette deuxième version est pour le même scénario. C'est pour le même scénario, mais la présentation de l'information est différente.

Veillez comparer les deux versions relativement à :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Pour quelle version est-il plus facile de déterminer le résultat de la cotisation?
- Facilité de compréhension en général – quelle version préférez-vous?
- le modèle, la mise en page, les polices de caractères en général – quelle version préférez-vous?

Relevé de compte de retenues à la source courantes

Scénario : Imaginez que vous êtes cette entreprise :

L'entreprise a des employés et elle doit verser mensuellement des retenues à la source sur la paie à l'ARC.

L'entreprise a versé les retenues à la source pour janvier 2016, et elles ont été versées à temps (c.-à-d. avant le 15 janvier 2016).

Sur le *Relevé de compte de retenues à la source courantes*, vous avez remarqué qu'il y avait un montant d'arrérages dû et vous l'avez payé immédiatement. Ce paiement a été effectué en novembre 2015.

En janvier 2016, cet avis envoyé par l'Agence du revenu du Canada (ARC), arrive par la poste.

Voici quelques détails de l'exemple que nous vous montrons :

La raison sociale de l'entreprise, l'adresse et le numéro d'entreprise ont été omis.

La pièce de versement n'est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, le sujet de l'avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre?
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N'hésitez pas à écrire sur le formulaire, comme par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Relevé de compte de retenues à la source courantes : une version différente

Cette deuxième version est pour le même scénario. C'est pour le même scénario, mais la présentation de l'information est différente.

Veillez comparer les deux versions relativement à :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Facilité de compréhension en général – quelle version préférez-vous?
- le modèle, la mise en page, les polices de caractères en général – quelle version préférez-vous?

Correspondence Modernization

Discussion Guide for: Authorized Representative - Business

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Introduce self, and explain purpose of research:** This research is being sponsored by the Government of Canada, and specifically by the Canada Revenue Agency (CRA).

There are going to be two parts to our discussion. In the first part, we'll talk about ways of getting CRA forms. In the second part of the discussion, I'm going to show you some examples of letters that the CRA sends and get your thoughts on whether they are clear, and easy to understand.

All of you have a couple of things in common. All of you are professionally involved in providing tax services, and you have some clients who are small or medium size businesses. Also, all of you are authorized representatives for some of your business clients, meaning you can contact the CRA on their behalf.

- b) **Review group discussion procedures:**

- Role of moderator
- There are no right or wrong answers; just want everyone to participate and offer your own views, and to feel free to agree or disagree with others in the group
- Confidentiality: neither your name nor the name of your company will appear in the report
- Recording: The session is being audio-recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the Canada Revenue Agency.
- Presence of observers from the CRA – they are not given your name or the name of your business; they are here to observe the moderator and to increase their general understanding of the topics we are discussing tonight
- Description of facilities (washrooms, front desk for incentives)
- Please turn off cell phones and any other devices
- Discussion to last 2 hours

- c) **Any questions?**

- d) **Participant self-introductions:** First name

2) Forms discussion (30 minutes)

- a) Do vote: How many of you sometimes order paper forms from the CRA? Among those who do:

Which paper forms do you order from the CRA?

What are the reasons for ordering those forms?

Probes: How do you order the forms? If telephone is mentioned, ask for reasons for ordering by telep

What is the reason for ordering the paper form rather than downloading and printing the form from the CRA website?

- b) As of May 2017, you will no longer be able to order more than 9 copies of any given form from the CRA. How do you think this will affect you?

If the CRA were to stop sending paper forms altogether, how would this affect you?

- c) *Ask the group:* Is it your impression that all CRA forms are available online at the CRA website, or that only some of them are available? If the latter: which CRA forms are not available online?

Do vote: How many of you sometimes access CRA forms on the CRA website? Among those who do:

Are there any CRA forms you download from the CRA website and then print and send in by mail?

If yes: Which forms are these? What are the reasons for mailing the forms? Could they be submitted electronically instead?

Do you use online services/software to update/submit information to the CRA? Are there any circumstances in which you do not use online services to submit information?

If sometimes do not use online services to submit information: What are your reasons for not using an online service to submit the information?

3) Review of correspondence – rotate order but do not do PD7A first; participants will review two pieces of correspondence, or three if time permits (80 minutes)

I'm now going to show you some typical examples of notices that your business clients may receive in the mail from the CRA. The goal is to compare and evaluate the examples.

Note to moderator: For each document, the objective is to get an overall assessment on:

- **Clarity/language (logical flow of information/terminology used/repetition of key information)**
- **Design/layout/font**
- **Required action clear OR unclear/unsure of intent of notice (not sure what the notice is telling them they need to do/why are you sending this to me)**

[GST/HST Notice of Assessment \(NOA\)](#)

Pass out and review GST/HST NOA scenario handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If not, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this notice has changed. I'm going to show you what this notice used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- For which version is it easier to determine the result of the assessment?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

T2 Notice of Assessment (NOA)

Pass out and review T2 NOA scenario handout.

Give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If not, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this notice has changed. I'm going to show you what this form used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- For which version is it easier to determine the result of the assessment?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Statement of Account for Current Source Deductions (PD7A)

Pass out and review PD7A scenario handout.

Pass out the PD7A, and give participants time to review it. Request no talking during this time.

Overall, was this easy to read and understand, hard to read and understand, or somewhere in between?

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really? What makes you say that?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand? (ask for each page)
- Does the order in which information is given make sense? If not, why not?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really? What makes you say that?
- What do you think of the overall design and layout? The fonts?

Previous version: The design of this form has changed. I'm going to show you what this form used to look like. I want to know which overall design approach you prefer.

(Pass out the previous version, and handout; review the handout and give participants a few minutes to review the materials)

Do vote: Taking everything into consideration, which version do you prefer? Why is that?

Probes:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

6) Closing: Thank participants

GST/HST Notice of Assessment

Scenario: Imagine you are representing this company:

The company is an annual filer, meaning they file their GST/HST return once a year.

For the period from January 1, 2014 to December 31, 2014, the GST/HST return is due with payment on March 31, 2015.

However, the company filed the return late – they filed it on October 1, 2015.

The company is required to remit GST/HST quarterly, and they made payments.

In October 2015, this notice arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

Note:

The company's name, address and Business Number have been omitted

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

GST/HST Notice of Assessment: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

This second version is for the same scenario. It's for the same scenario, but it has a different approach to presenting the information.

Please compare the two versions on:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- For which version is it easier to determine the result of the assessment?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Corporation Income Tax Assessment

Scenario: Imagine you are representing this company:

During 2014, the company paid tax in monthly instalments.

The company filed the 2014 corporation income tax return in June 2015. The return showed an amount owing of \$91,974.67, but no payment was made.

In July 2015, this form arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

Note:

The company's name, address and Business Number have been omitted

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

Corporation Income Tax Assessment: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

This second version is for the same scenario. It's for the same scenario, but it has a different approach to presenting the information.

Please compare the two versions on:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- For which version is it easier to determine the result of the assessment?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Statement of Account for Current Source Deductions

Scenario: Imagine you are representing this company:

The company has employees, and is required to remit payroll source deductions to the CRA every month.

The company was late in remitting source deductions for February 2016. The payment was due by March 15, 2016, but the payment wasn't made until March 31, 2016.

In April 2016, this form arrives in the mail from the Canada Revenue Agency (CRA).

Note:

The company's name, address and Business Number have been omitted

The Remittance Voucher is not included. Instead there is a placeholder labeled "Remittance Voucher" (the Remittance Voucher is used to send in a payment).

When you read this notice:

- When you open the envelope from the CRA, would it be clear what this is, or not really?
- Is the information clear? Is there anything confusing or hard to understand?
- Does the order in which information is given make sense?
- What does the CRA want you to do? Is it clear what they want you to do, or not really?
- What do you think of the overall design, layout, and fonts?

Please feel free to write on the form – for example, mark sections or words that are unclear, write in comments you want to make in the group discussion, etc.

Statement of Account for Current Source Deductions: A different version

Want to know: Which version do you prefer?

This second version is for the same scenario. It's for the same scenario, but it has a different approach to presenting the information.

Please compare the two versions on:

- For which version is it easier to quickly understand what the document is?
- Overall ease of understanding – which do you prefer?
- Overall design, layout, and fonts – which do you prefer?

Actualisation de la correspondance

Guide de discussion à l'intention des représentants autorisés pour les entreprises

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous et présentez le but de cette recherche** : Cette recherche est parrainée par le gouvernement du Canada, et plus précisément, par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Notre discussion comportera deux parties. Dans la première, nous discuterons des manières d'obtenir les formulaires de l'ARC. Dans la deuxième partie de notre discussion, je vous montrerai quelques exemples de lettres que l'ARC envoie et je veux que vous me disiez si elles sont claires et faciles à comprendre.

Vous avez tous et toutes des choses en commun. Professionnellement, vous fournissez des services d'impôt, et certains de vos clients sont des petites ou des moyennes entreprises. De plus, vous êtes tous des représentants autorisés pour certains de vos clients d'affaires, ce qui signifie que vous pouvez communiquer avec l'ARC en leur nom.

- b) **Passer en revue les consignes relatives à la discussion de groupe** :

- le rôle du modérateur;
- il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; je veux seulement que vous participiez et que vous donniez vos propres opinions, et n'hésitez pas à être d'accord ou en désaccord avec les autres participants du groupe;
- la confidentialité : ni votre nom ni la raison sociale de votre entreprise ne figureront dans le rapport;
- enregistrement : la session est enregistrée sur bande sonore. Moi seul(e) utiliserai l'enregistrement pour m'aider à préparer le rapport sur cette recherche, et ne sera pas remis à l'Agence du revenu du Canada.;
- la présence des observateurs de l'ARC : votre nom ne leur est pas divulgué ni celui de votre entreprise; ils sont ici pour observer le modérateur et pour accroître leur compréhension générale des sujets dont nous discuterons ce soir;
- la description des installations (toilettes, réception pour la distribution des incitatifs);
- veuillez éteindre vos téléphones cellulaires et tous autres appareils;
- la discussion durera deux heures.

- c) **Vous avez des questions?**

- d) **Les participants se présentent** : prénom

2) Discussion des formulaires (30 minutes)

- a) **Faites un vote à mains levées** : Combien d'entre vous commandez parfois des formulaires sur papier auprès de l'ARC? Parmi ceux qui le font :

Quels formulaires sur papier commandez-vous auprès de l'ARC?

Quelles sont les raisons de commander ces formulaires?

Approfondissez : Comment commandez-vous les formulaires? Si on mentionne le téléphone, demandez quelles sont les raisons de commander par téléphone

Quelle est la raison de commander le formulaire sur papier plutôt que de télécharger et d'imprimer le formulaire du site Web de l'ARC?

- b) À partir de mai 2017, vous ne pourrez plus commander plus de 9 exemplaires de tout formulaire auprès de l'ARC. Comment cela vous touchera-t-il?

Si l'ARC devait cesser d'envoyer des formulaires sur papier, comment cela vous toucherait-il?

- c) *Demandez au groupe* : Avez-vous l'impression que ce sont tous les formulaires de l'ARC qui sont disponibles en ligne dans le site Web de l'ARC ou que quelques-uns de ces formulaires seulement sont disponibles? Si quelques-uns seulement : quels formulaires de l'ARC ne sont pas disponibles en ligne?

Faites un vote à mains levées : Combien d'entre vous obtenez les formulaires de l'ARC dans le site Web de l'ARC? Parmi ceux qui le font :

Y a-t-il des formulaires de l'ARC que vous téléchargez du site Web de l'ARC et que vous imprimez et envoyez pas la poste?

Si « oui » : De quels formulaires s'agit-il? Quelles sont les raisons d'envoyer les formulaires par la poste? Est-ce qu'ils ne pourraient pas plutôt être soumis par moyen électronique?

Utilisez-vous les services en ligne/le logiciel pour mettre à jour/soumettre les informations à l'ARC? Dans quelles circonstances, s'il y a lieu, n'utilisez-vous pas les services en ligne pour soumettre les informations?

Si le répondant n'utilise parfois pas les services en ligne pour soumettre les informations : Quelles raisons avez-vous pour ne pas utiliser le service en ligne pour soumettre les informations?

3) Revue de la correspondance – alternez l'ordre mais ne pas faire PD7A d'abord; Les participants examineront deux pièces de correspondance, ou trois si le temps le permet 80 minutes

Je vous montrerai quelques exemples types des avis de l'ARC que vos clients commerciaux pourraient recevoir par la poste. Le but ici est de comparer et d'évaluer les échantillons.

Note au modérateur : pour chacun des documents, l'objectif est d'obtenir une évaluation globale de :

- la clarté/le langage (l'ordre logique des renseignements/la terminologie utilisée/la répétition des renseignements clés);
- le modèle/la mise en page/la police de caractères;
- les actions requises sont claires OU vagues/incertaines de l'intention de l'avis (incertitude quant à ce que l'avis leur dit ce qu'il faut faire/pourquoi m'envoyez-vous ceci?).

[Avis de cotisation TPS/TVH](#)

Distribuez le scénario de l'avis de cotisation TPS/TVH, et passez-le en revue.

Distribuez l'avis de cotisation TPS/TVH et donnez du temps aux participants de le lire. Demandez-leur de ne pas parler pendant la lecture.

En général, était-ce facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou entre les deux?

- Lorsque vous vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, est-ce qu'il serait clair de voir de quoi il s'agit ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il quelque chose qui porte à confusion ou qui est difficile à comprendre? (Demandez ceci pour chaque page)

- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens? Si non, pourquoi?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Que pensez-vous du modèle et de la mise en page en général? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Version précédente : Le modèle de ce formulaire a changé. Je vous montrerai l'ancien modèle de ce formulaire. Je veux savoir l'approche du modèle en général que vous préférez.

(Distribuez la version antérieure et le document à transmettre; passez le document à transmettre en revue et donnez quelques instants aux participants pour le lire)

Procédez à un vote : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Pour quelle version est-il plus facile de déterminer le résultat de la cotisation?
- Facilité de compréhension générale – quelle version préférez-vous?
- Modèle en général, mise en page, polices de caractères, etc. – quelle version préférez-vous?

T2 Avis de cotisation (ADC)

Distribuez le scénario de l'ADC T2 et passez-le en revue.

Distribuez l'avis de cotisation T2 et donnez du temps aux participants de le lire. Demandez-leur de ne pas parler pendant la lecture.

En général, était-ce facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou entre les deux?

- Lorsque vous vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, est-ce qu'il serait clair de voir de quoi il s'agit ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il quelque chose qui porte à confusion ou qui est difficile à comprendre? (Demandez ceci pour chaque page)
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens? Si non, pourquoi?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Que pensez-vous du modèle et de la mise en page en général? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Version précédente : Le modèle de ce formulaire a changé. Je vous montrerai l'ancien modèle de ce formulaire. Je veux savoir l'approche du modèle en général que vous préférez.

(Distribuez la version antérieure et le document à transmettre; passez le document à transmettre en revue et donnez quelques instants aux participants pour le lire)

Procédez à un vote : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Pour quelle version est-il plus facile de déterminer le résultat de la cotisation?
- Facilité de compréhension générale – quelle version préférez-vous?
- Modèle en général, mise en page, polices de caractères, etc. – quelle version préférez-vous?

Relevé de compte pour les retenues à la source courantes (PD7A)

Distribuez le scénario PD7A et passez-le en revue.

Distribuez le PD7A et donnez du temps aux participants de le lire. Demandez-leur de ne pas parler pendant la lecture.

En général, était-ce facile à lire et à comprendre, difficile à lire et à comprendre ou entre les deux?

- Lorsque vous vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, est-ce qu'il serait clair de voir de quoi il s'agit ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il quelque chose qui porte à confusion ou qui est difficile à comprendre? (Demandez ceci pour chaque page)
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens? Si non, pourquoi?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment? Pourquoi dites-vous cela?
- Que pensez-vous du modèle et de la mise en page en général? Et que pensez-vous des polices de caractères?

Versión précédente : Le modèle de ce formulaire a changé. Je vous montrerai l'ancien modèle de ce formulaire. Je veux savoir l'approche du modèle en général que vous préférez.

(Distribuez la version antérieure et le document à transmettre; passez le document à transmettre en revue et donnez quelques instants aux participants pour le lire)

Procédez à un vote : Tout bien considéré, quelle version préférez-vous? Pourquoi?

Questions à approfondir :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Facilité de compréhension générale – quelle version préférez-vous?
- Modèle en général, mise en page, polices de caractères, etc. – quelle version préférez-vous?

6) Fin : Remerciez les participants.

Avis de crédit de TPS/TVH:

Scénario : imaginez que vous représentez cette entreprise :

L'entreprise est une déclarante annuelle, ce qui veut dire qu'elle produit sa déclaration de TPS/TVH une fois par année.

L'entreprise a produit une déclaration TPS/TVH pour 2013, qui indiquait des ventes de 57 592,50 \$, et le montant de la TPS/TVH recueillie était de 2 854,60 \$.

Peu de temps après avoir produit la déclaration TPS/TVH, l'entreprise s'est rendue compte qu'elle n'avait pas fait état de toutes les ventes ou de la TPS/TVH recueillies.

L'entreprise a ensuite demandé à l'ARC d'effectuer les ajustements suivants : ajouter 10 500,00 \$ en ventes et ajoutez 500 \$ en TPS/TVH recueillies.

En avril 2014, cet avis envoyé par l'Agence du revenu du Canada (ARC), arrive par la poste.

Voici quelques détails de l'exemple que nous vous montrons :

La raison sociale de l'entreprise, l'adresse et le numéro d'entreprise ont été omis.

La pièce de versement n'est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, le sujet de l'avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre?
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N'hésitez pas à écrire sur le formulaire, comme par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Avis de crédit de TPS/TVH: une version différente

Vouloir savoir : Quelle version préférez-vous?

Cette deuxième version est pour le même scénario. C'est pour le même scénario, mais la présentation de l'information est différente.

Veillez comparer les deux versions relativement à :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Pour quelle version est-il plus facile de déterminer le résultat de la cotisation?
- Facilité de compréhension en général – quelle version préférez-vous?
- Le modèle, la mise en page, les polices de caractères en général – quelle version préférez-vous?

Cotisation d'impôt des sociétés

Scénario : imaginez que vous représentez cette entreprise :

Au cours de 2014, l'entreprise a payé l'impôt par versements trimestriels.

L'entreprise a produit en juin 2015 la déclaration d'impôt d'entreprise pour 2014. La déclaration indiquait un montant dû, mais aucun versement n'a été fait.

En juin 2015, cet avis envoyé par l'Agence du revenu du Canada (ARC), arrive par la poste.

Voici quelques détails de l'exemple que nous vous montrons :

La raison sociale de l'entreprise, l'adresse et le numéro d'entreprise ont été omis.

La pièce de versement n'est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, le sujet de l'avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre?
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N'hésitez pas à écrire sur le formulaire, comme par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Cotisation d'impôt des sociétés : une version différente

Vouloir savoir : Quelle version préférez-vous?

Cette deuxième version est pour le même scénario. C'est pour le même scénario, mais la présentation de l'information est différente.

Veillez comparer les deux versions relativement à :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Pour quelle version est-il plus facile de déterminer le résultat de la cotisation?
- Facilité de compréhension en général – quelle version préférez-vous?
- le modèle, la mise en page, les polices de caractères en général – quelle version préférez-vous?

Relevé de compte de retenues à la source courantes

Scénario : imaginez que vous représentez cette entreprise :

L'entreprise a des employés et elle doit verser mensuellement des retenues à la source sur la paie à l'ARC.

L'entreprise a versé les retenues à la source pour janvier 2016, et elles ont été versées à temps (c.-à-d. avant le 15 janvier 2016).

Sur le *Relevé de compte de retenues à la source courantes*, vous avez remarqué qu'il y avait un montant d'arrérages dû et vous l'avez payé immédiatement. Ce paiement a été effectué en novembre 2015.

En janvier 2016, cet avis envoyé par l'Agence du revenu du Canada (ARC), arrive par la poste.

Voici quelques détails de l'exemple que nous vous montrons :

La raison sociale de l'entreprise, l'adresse et le numéro d'entreprise ont été omis.

La pièce de versement n'est pas incluse. Il y a plutôt un signet étiqueté « Pièce de versement » (la pièce de versement est utilisée pour envoyer un paiement).

Lorsque vous lisez cet avis :

- Lorsque vous ouvrez l'enveloppe de l'ARC, le sujet de l'avis est-il clair ou pas vraiment?
- Les renseignements sont-ils clairs? Y a-t-il des choses qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre?
- Est-ce que l'ordre dans lequel les renseignements sont donnés a du sens?
- Qu'est-ce que l'ARC veut que vous fassiez? Ce que l'ARC veut que vous fassiez est-il clairement énoncé ou pas vraiment?
- Que pensez-vous du modèle, de la mise en page et des polices de caractères en général?

N'hésitez pas à écrire sur le formulaire, comme par exemple, marquez les sections ou les mots qui ne sont pas clairs, écrivez les commentaires que vous voulez faire lors de la discussion de groupe, etc.

Relevé de compte de retenues à la source courantes : une version différente

Cette deuxième version est pour le même scénario. C'est pour le même scénario, mais la présentation de l'information est différente.

Veillez comparer les deux versions relativement à :

- Quelle version permet de comprendre rapidement quel est le document?
- Facilité de compréhension en général – quelle version préférez-vous?
- le modèle, la mise en page, les polices de caractères en général – quelle version préférez-vous?

**GST/HSTC Notice of Redetermination – Current English
Version /
Avis du crédit pour la TPS/TVH – Version anglaise actuelle**



ST.JOHN'S NL A1B 3Z1

ADDRESS BLOCK
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Notice details

Social insurance number	XXX XXX XXX
Base year	2012
Payment period	Jul 2013 - Jun 2014
Date issued	Aug 5, 2014
Tax centre	St. John's NL A1B 3Z1

Goods and services tax/harmonized sales tax credit (GST/HSTC) and Newfoundland and Labrador harmonized sales tax credit (NLHSTC) notice

We changed your annual entitlement based on the information we have.

We reduced your annual GST/HSTC entitlement from \$520.00 to \$415.75.

We reduced your annual NLHSTC entitlement from \$100.00 to \$40.00.

Thank you,

Andrew Treusch
Commissioner of Revenue

Donna Brewer
Deputy Minister, Department of Finance
Province of Newfoundland and Labrador

<p>Account summary</p> <p>You have an amount due. It is payable upon receipt of this notice. If you have already paid, please ignore this request.</p> <p>Amount due: \$164.25</p>	<p>Payment options</p> <p>You can:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pay online - pay at your financial institution <p>For more information, see page 3.</p>
--	--

GT12 E (14)



Detailed explanation

This notice represents the information processed as of May 14, 2014. Please read it and keep it for your records.

We reviewed your entitlement based on:

- a change to the qualified children

Result of the review

Program	Adjustment	(\$ Amount)	Period
GST/HSTC	Debit	104.24	Oct 2013 - Apr 2014
NLHSTC	Debit	60.00	Oct 2013

Information used to calculate your entitlement

2012 family net income	\$8,000
Marital status	Single
Province or territory of residence	N.L.
Qualified children	XXXES

Accounting summary

Debits	(\$ GST/HSTC)	(\$ NLHSTC)	(\$ Total)
Amount owing October - April	104.25	0.00	104.25
Amount owing October	0.00	60.00	60.00

Summary of the amount due as of May 14, 2014

Program	(\$ Prior amount due)	(\$ Debits)	(\$ Credits)	(\$ Amount due)
GST/HSTC	0.00 +	104.25 -	0.00 =	104.25
NLHSTC	0.00 +	60.00 -	0.00 =	60.00

We will reduce your future GST/HSTC entitlements by 100% until you have paid in full the amount due of \$164.25.

More information

You must inform the CRA right away if:

- you move
- your marital status changes or you change your name
- you or your spouse or common-law partner are no longer a resident of Canada
- the number of children in your care changes
- you start or end sharing custody of one or more children
- your banking information changes
- the recipient of this notice is deceased

To inform the CRA of any changes or if you have a question, go to www.cra.gc.ca/benefits, go to My Account at www.cra.gc.ca/myaccount, or call **1-800-959-1953**.

Definitions

Base year: the year of the income tax return we use to calculate your benefit

Payment period: the 12-month period that begins in July and runs through June of the next year

Debit (DR) is the amount you owe us and **credit (CR)** is the amount we owe you

If you want to register a formal dispute:

- go to www.cra.gc.ca/resolvingdisputes; you have 90 days from the date of this notice to register your dispute.

Help for persons with hearing, speech, or visual impairments

You can get this notice in braille, large print, or audio format. For more information about other formats, go to www.cra.gc.ca/alternate. If you use a teletypewriter, call **1-800-665-0354**.

For confidentiality reasons, CRA agents can discuss this notice only with you or your authorized representative.

How do you pay?

You can pay:

- online or by phone using a Canadian financial institution's services
- online through the My Payment service at www.cra.gc.ca/mypayment
- online by setting up a pre-authorized debit agreement through My Account at www.cra.gc.ca/myaccount
- in person at your Canadian financial institution with the remittance voucher

For more information on how to make a payment, go to www.cra.gc.ca/payments.

My Account

Use My Account to see and manage your benefits information online:

- track your child and family benefits payments
- update your address
- view and update children in your care
- change your marital status
- arrange your direct deposit
- ...and much more

To register, go to www.cra.gc.ca/myaccount.



TAXPAYER NAME
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS

Notice details

Social insurance number XXX XXX XXX

Base year 2012

Payment period Jul 2013 - Jun 2014

Date issued Aug 5, 2014

Tax centre St. John's NL
A1B 3Z1

Remittance voucher

Amount of payment

Teller's stamp

Remittance voucher

**GST/HSTC Notice of Redetermination – Previous English
Version /
Avis du crédit pour la TPS/TVH – Version anglaise
précédente**

Date Aug 05, 2014	Social insurance number XXX XXX XXX
Base year 2012	Tax centre St. John's NL A1B 3Z1
Payment period July 2013 to June 2014	1-800-959-1953

0000149

This notice represents the information processed as of 2014-05-14. You should keep it for your records.

Reason for review:

- a change to the qualified children

Program	Result	Amount	Period:
GST/HSTC	Debit	\$104.25	Oct 2013 to Apr 2014
NLHSTC	Debit	\$60.00	Oct 2013

This amount owing was assessed under the "Income Tax Act".

Information used to calculate:

- 2012 family net income: \$8,000
- Marital status: single
- Province or territory of residence: N.L.
- Qualified children:
XXXES

Accounting summary

New debits:	GST/HSTC	NLHSTC
Andrew Treusch Commissioner of Revenue		
	Donna Brewer Deputy Minister, Department of Finance Province of Newfoundland and Labrador	

Remittance Voucher

You must inform the Canada Revenue Agency (CRA) immediately if:

- Your **marital status** changes - you can inform us of your new status and the date of the change by phone or on My Account at www.cra.gc.ca/myaccount, or you can complete Form RC65, *Marital Status Change* or send us a letter.
- You **move** - your payments will be stopped if we do not receive your new mailing address.
- You or your spouse or common-law partner are **no longer a resident of Canada**.
- The number of **children** in your care changes.
- You change your **name**.
- Your **banking information** changes and you receive your payments by direct deposit, go to www.cra.gc.ca/directdeposit.
- The recipient of this notice is **deceased**.

How to contact the CRA

If you have any questions about the information on this notice or if you need to make a change:

- Go to www.cra.gc.ca/benefits.
- Call 1-800-959-1953. If you use a teletypewriter (TTY) call 1-800-665-0354.
- Write to the tax centre address shown on the front. Include your social insurance number and any relevant documents.

Go to www.cra.gc.ca/forms to view, download, or order forms, or call 1-800-959-1953.

For confidentiality reasons, CRA agents can only discuss this notice with you or your authorized representative.

How to file an objection

If you disagree with the information shown on this notice, you can object to it by:

- filing a formal dispute at www.cra.gc.ca/myaccount, or
- mailing a completed Form T400A, *Objection - Income Tax Act*, or a signed letter to:

Chief of Appeals
3rd floor
Sudbury ON P3A 5C1

You can file an objection up to one year after the due date for filing your tax return for the base year, or 90 days from the date shown on this notice, whichever is later.

Register for My Account

My Account connects you to your personal tax and benefit information 21 hours a day, 7 days a week and allows you to:

- ▶ track your child and family benefits payments;
- ▶ update your address or telephone numbers;
- ▶ arrange your direct deposit; and
- ▶ do so much more.

Sign up today at www.cra.gc.ca/myaccount.

How to make a payment

Send a cheque or money order along with the remittance voucher to the address shown below. Make the cheque or money order payable to the Receiver General and write your social insurance number on the back. If you prefer to pay at a bank, give the teller this notice along with your payment. The teller will return the top portion as your receipt. If you cannot pay the full amount owing at once, please call 1-888-863-8662, between 7:00 a.m. and 11:00 p.m. (Eastern standard time), from Monday to Friday, to arrange a payment schedule.

Online payment methods

My Payment is an electronic payment service that allows you to make payments directly from your bank account, using CRA's secure website. This service is available 21 hours a day, 7 days a week.

Pre-authorized debit is an electronic payment service that allows you to postdate your payments.

For more information on how to make a payment, go to www.cra.gc.ca/benefits and select "Balance owing - Benefits overpayment."

Teller's stamp

Remittance Voucher



**Goods and services tax (GST) credit and
Newfoundland and Labrador harmonized sales tax (NLHST) credit
notice**



ST.JOHN'S NL A1B 3Z1

Date Aug 05, 2014	Social insurance number XXX XXX XXX
Base year 2012	Tax centre St. John's NL A1B 3Z1
Payment period July 2013 to June 2014	1-800-959-1953

0000150

Amount owing	October - April	\$104.25	
Amount owing	October		\$60.00
	Total:	\$104.25	\$60.00

Summary of the amounts owing as of 2014-05-14:
(Any amount owing is due once you receive this notice.)

Program	Previous debt	New debits	Credits applied	Amount owing
GST/HSTC	\$0.00 +	\$104.25 -	\$0.00 =	\$104.25
NLHSTC	\$0.00 +	\$60.00 -	\$0.00 =	\$60.00



Andrew Treusch
Commissioner of Revenue

Donna Brewer
Deputy Minister, Department of Finance
Province of Newfoundland and Labrador

**GST/HSTC Notice of Redetermination – Current French
Version /
Avis du crédit pour la TPS/TVH – Version française actuelle**



ST.JOHN'S NL A1B 3Z1

BLOC D'ADRESSE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Détails concernant l'avis

Numéro d'assurance sociale	XXX XXX XXX
Année de base	2012
Période de paiement	juil 2013 - juin 2014
Date d'émission	5 août 2014
Centre fiscal	St. John's NL A1B 3Z1

Avis du crédit pour la taxe sur les produits et services/ taxe de vente harmonisée (CTPS/TVH) et du crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador (TVHTNL)

Nous avons modifié votre montant annuel en fonction des renseignements que nous avons.

Nous avons réduit le montant annuel du CTPS/TVH. Il est passé de 1 132,00 \$ à 1027,75 \$.

Nous avons réduit le montant annuel du TVHTNL. Il est passé de 100,00 \$ à 40,00.

Merci.

Andrew Treusch
Commissaire du revenu

Donna Brewer
Sous-ministre, Ministère des Finances
Province de Terre-Neuve-et-Labrador

<p>En résumé</p> <p>Vous avez un montant dû. Vous devez le payer dès réception de cet avis. Si vous l'avez déjà fait, ne tenez pas compte de cette demande de paiement.</p> <p>Montant dû : 164,25 \$</p>	<p>Options de paiement</p> <p>Vous pouvez payer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en ligne - à votre institution financière <p>Pour en savoir plus, allez à la page 3.</p>
---	--

GT12 F (16)



Renseignements détaillés

Le présent avis tient compte de l'information traitée au 14 mai 2014. Vous devez le conserver dans vos dossiers.

Raison pour révision:

- un changement aux enfants admissibles

Résultat de la révision

Programme	Ajustement	Montant (\$)	Période
CTPS/TVH	Débit	104,25	oct 2013 à avr 2014
CTVHTNL	Débit	60,00	oct 2013

Renseignements utilisés pour calculer

Revenu ne familial 2012	15 300 \$
État civil	Marié(e) ou en union de fait
Province ou territoire de résidence	T.N.L.

Sommaire du compte

Débets	CTPS/TVH (\$)	CTVHTNL (\$)	Total (\$)
Montant dû octobre - avril	104,25	0,00	140,00
Montant dû octobre	0,00	60,00	100,00

Sommaire du montant dû au 14 mai 2014

Programme	Montant dû précédent (\$)	Débets (\$)	Crédits (\$)	Montant dû (\$)
CTPS/TVH	0,00 +	104,25 -	0,00 =	104,25
CTVHTNL	0,00 +	60,00 -	0,00 =	60,00

Vous devez payer le montant dû dès réception de cet avis. Nous réduirons vos prochains versements du CTPS/TVH de 100 % jusqu'à ce que le montant dû de 104,25 \$ soit payé au complet.

Vous devez payer le montant dû dès réception de cet avis. Nous réduirons vos prochains versements du TVHTNL de 100 % jusqu'à ce que le montant dû de 60,00 \$.

Autres renseignements

Informez tout de suite l'ARC lorsque :

- vous déménagez
- vous changez d'état civil ou de nom
- vous ou votre époux ou conjoint de fait n'êtes plus un résident du Canada
- vous n'avez plus le même nombre d'enfants à votre charge
- vous commencez ou cessez la garde partagée d'un enfant
- vos renseignements bancaires ont changé
- la personne à qui s'adresse cet avis est décédée

Si vous voulez informer l'ARC d'un changement ou si vous avez des questions, allez à www.arc.gc.ca/prestations, consultez Mon dossier à www.arc.gc.ca/mondossier ou composez le **1-800-959-1954**.

Définitions

Année de base : Année visée par la déclaration de revenus que nous utilisons pour calculer votre prestation

Période de paiement : Période de 12 mois qui commence en juillet et se termine en juin de l'année suivante

Les lettres DT (**débit**) signifient que vous avez un montant dû, et CT (**crédit**) que nous vous devons un montant

Vous voulez enregistrer un avis de différend officiel?

Allez à www.arc.gc.ca/differends. Vous avez 90 jours à compter de la date de cet avis pour enregistrer votre différend.

Aide aux personnes ayant une déficience auditive, visuelle ou de la parole

Vous pouvez obtenir cet avis en braille, en gros caractères ou en format audio. Pour en savoir plus sur les médias substitués, allez à www.arc.gc.ca/substitués. Si vous utilisez un télécopieur, composez le **1-800-665-0354**.

Pour des raisons de confidentialité, les agents de l'ARC peuvent seulement discuter de cet avis avec vous ou votre représentant autorisé.

Comment pouvez-vous payer?

Vous pouvez :

- utiliser les services bancaires en ligne ou téléphoniques d'une institution financière canadienne
- utiliser le service Mon paiement à www.arc.gc.ca/monpaiement
- établir un accord de débit préautorisé dans Mon dossier à www.arc.gc.ca/mondossier
- vous rendre à votre institution financière canadienne avec la pièce de versement

Pour en savoir plus sur les façons de payer, allez à www.arc.gc.ca/paiements.

Mon dossier

Utilisez Mon dossier pour consulter et gérer les renseignements sur vos prestations en ligne :

- Faites le suivi de vos paiements de prestations pour enfants et familles
- Mettez à jour votre adresse
- Consultez et mettez à jour la liste des enfants à votre charge
- Mettez à jour votre état civil
- Organisez votre dépôt direct ... et beaucoup plus encore

Pour vous y inscrire, allez à www.arc.gc.ca/mondossier.

NOM DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE

Détails concernant l'avis

Numéro d'assurance sociale	XXX XXX XXX
Année de base	2012
Période de paiement	juil 2013 - juin 2014
Date d'émission	5 août 2014
Centre fiscal	St. John's NL A1B 3Z1

Pièce de versement

Montant du paiement

Timbre du caissier

Pièce de versement

GST/HSTC Notice of Redetermination – Previous French Version /

Avis du crédit pour la TPS/TVH – Version française précédente

Date 05 août 2014	Numero d'assurance sociale XXX XXX XXX
Année de base 2012	Centre fiscal St. John's A1B 3Z1 NL
Période de versement Juillet 2013 à juin 2014	1-800-959-1954

0000074

Le présent avis tient compte de l'information traitée au 2014-05-14. Vous devez le conserver dans vos dossiers.

Raison pour révision :

- un changement aux enfants admissibles

Programme	Résultat	Montant	Période :
CTPS/TVH	Débit	104,25 \$	oct 2013 à avr 2014
CTVHTNL	Débit	60,00 \$	oct 2013

Ce montant dû a été cotisé selon la « Loi de l'impôt sur le revenu ».

Renseignements utilisés pour calculer :

- Revenu net familial 2012 : 15 300 \$
- État civil : marié(e) ou en union de fait
- Province ou territoire de résidence : T.-N.-L.

Sommaire du compte

Nouveaux débits :		CTPS/TVH	CTVHTNL
Montant dû octobre - avril		104,25 \$	

Andrew Treusch
Commissaire du revenu

Donna Brewer
Sous-ministre, Ministère des Finances
Province de Terre-Neuve-et-Labrador

Pièce de versement

Vous devez informer l'Agence du revenu du Canada (ARC) immédiatement lorsque :

- Votre **état civil** change - vous pouvez nous informer de votre nouvel état civil ainsi que de la date du changement par téléphone ou sur Mon dossier à www.arc.gc.ca/mondossier, ou vous pouvez remplir le formulaire RC65, *Changement d'état civil* ou nous envoyer une lettre.
- Vous **déménagez** - tout paiement cessera si nous ne sommes pas informés de votre nouvelle adresse postale.
- Vous ou votre époux ou conjoint de fait **cessez d'être résident du Canada**.
- Le nombre d'enfants à votre charge change.
- Vous changez de nom.
- Votre **information bancaire** change et vous recevez vos paiements par dépôt direct, allez à www.arc.gc.ca/depotdirect.
- Le destinataire de cet avis est décédé.

Comment communiquer avec l'ARC

Si vous avez des questions au sujet de l'information qui apparaît sur cet avis ou si vous désirez faire un changement :

- Allez à www.arc.gc.ca/prestations.
- Appelez au 1-800-959-1954. Si vous avez accès à un téléimprimeur (ATS) appelez au 1-800-665-0354.
- Écrivez au centre fiscal à l'adresse figurant au recto. Veuillez inclure votre numéro d'assurance sociale et tout document pertinent.

Allez à www.arc.gc.ca/formulaires pour visualiser, télécharger, ou commander des formulaires, ou appelez au 1-800-959-1954.

Pour des raisons de confidentialité, les agents de l'ARC peuvent seulement discuter de cet avis avec vous ou votre représentant autorisé.

Comment s'opposer à cet avis

Si vous n'êtes pas d'accord avec les renseignements contenus dans cet avis, vous pouvez y faire opposition de la façon suivante :

- en déposant un avis de différend officiel à www.arc.gc.ca/mondossier;
- en envoyant un formulaire T400A, *Opposition - Loi de l'impôt sur le revenu*, ou une lettre signée à :
Chef des Appels
3e étage
Sudbury, ON P3A 5C1

Vous pouvez déposer votre opposition un an après la date à laquelle vous devez produire la déclaration pour l'année de base ou les 90 jours suivant la date du présent avis, selon la plus tardive de ces dates.

Inscrivez-vous à Mon dossier

Mon dossier vous permet d'accéder à vos renseignements personnels d'impôt et de prestations, 21 heures par jour, 7 jours par semaine. Le service vous permet de :

- ▶ suivre vos versements de prestations pour enfants et familles;
- ▶ modifier votre adresse ou numéro de téléphone;
- ▶ prendre des dispositions pour le dépôt direct;
- ▶ faire beaucoup plus.

Enregistrez-vous dès aujourd'hui à www.arc.gc.ca/mondossier.

Comment faire un paiement

Retournez la partie inférieure avec un chèque ou mandat à l'adresse indiquée ci-dessous. Faites-le payable au Receveur général et inscrivez votre numéro d'assurance sociale à l'endos. Si vous préférez payer à votre institution financière, présenter cet avis et votre paiement au caissier. Le caissier vous remettra la partie du haut comme reçu. Si vous ne pouvez pas payer le montant dû au complet, appelez au 1-888-863-8664 entre 7 h et 23 h (heure normale de l'Est), du lundi au vendredi, afin d'établir une entente de paiements.

Modes de paiement en ligne

Mon paiement est un service de paiement électronique qui vous permet de verser un paiement directement de votre compte bancaire en utilisant le site Web sécuritaire de l'ARC. Ce service est disponible 21 heures par jour, 7 jours par semaine.

Débit préautorisé est un service de paiement électronique qui vous permet de postdater vos paiements.

Pour plus d'informations sur la façon d'effectuer un paiement, allez à www.arc.gc.ca/prestations et sélectionnez « Solde dû - Montant de prestations versé en trop ».

Timbre du caissier

Pièce de versement



Avis
Crédit pour la taxe sur les produits et services (TPS) et
crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador (TVHTNL)



ST JOHN'S NL A1B 3Z1

Page 2 de 2

Date 05 août 2014	Numéro d'assurance sociale XXX XXX XXX	
Année de base 2012	Centre fiscal St. John's A1B 3Z1	NL
Période de versement Juillet 2013 à juin 2014	1-800-959-1954	

0000075

Montant dû octobre 60,00 \$

Total : 104,25 \$ 60,00 \$

Sommaire des montants dûs au 2014-05-14 :
 (Vous devez régler tout montant dû dès que vous recevez cet avis.)

Programme	Montant dû précédent	Nouveaux débits	Crédits appliqués	Montant dû
CTPS/TVH	0,00 \$ +	104,25 \$ -	0,00 \$ =	104,25 \$
CTVHTNL	0,00 \$ +	60,00 \$ -	0,00 \$ =	60,00 \$



Andrew Treusch
 Commissaire du revenu

Donna Brewer
 Sous-ministre, Ministère des Finances
 Province de Terre-Neuve-et-Labrador

T1 Notice of Assessment – Current English Version /

Avis de cotisation T1 – Version anglaise actuelle



SHAWINIGAN qc G9P 5H9

1234567

TAXPAYER NAME
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS

Notice details

Social insurance number	XXX XXX XXX
Tax year	2016
Date issued	Jul 14, 2017

Notice of assessment

We assessed your 2016 income tax and benefit return and calculated your balance.

You need to pay **\$4,702.25**.

To avoid additional interest charges, please pay by **August 3, 2017**.

Thank you,

Bob Hamilton
Commissioner of Revenue

Account summary

You have an amount due. If you already paid the full amount, please ignore this request.

Amount due: \$4,702.25

Pay by: August 3, 2017

Payment options

You can:

- pay online
- pay at your financial institution

For more information, see page 4.

TAXPAYER NAME
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS

Notice details

Social insurance number XXX XXX XXX

Tax year 2016

Tax assessment

We calculated your taxes using the amounts below. The following summary is based on the information we have or you gave us.

We may review your return later to verify income you reported or deductions or credits you claimed. For more information, go to cra.gc.ca/reviews. Keep all your slips, receipts, and other supporting documents in case we ask to see them.

Summary

Line	Description	\$ Final amount	CR/DR
150	Total income	40,000	
	Deductions from total income	1	
236	Net income	39,999	
260	Taxable income	39,999	
350	Total federal non-refundable tax credits	2,255	
6150	Total Ontario non-refundable tax credits	627	
420	Net federal tax	3,744.82	
428	Net Ontario tax	1,842.92	
435	Total payable	5,587.74	
437	Total income tax deducted	-1,000.00	
482	Total credits	1,000.00	
	Total payable minus Total credits	4,587.74	DR
	Arrears interest	114.51	
	Balance from this assessment	4,702.25	DR
	Balance due	4,702.25	DR

Explanation of changes and other important information

We disallowed your provincial tax credit because our information shows you did not qualify for this credit in 2016.

As requested, a copy of this notice in alternate format is being mailed to you under separate cover.

We will automatically calculate your goods and services tax/harmonized sales tax credit and any related provincial credit based on your family net income, province of residence, marital status, and qualified children. If you qualify for any credit for July 2017 to June 2018, we will soon let you know.

Based on our records, you may have to pay by instalments for the 2017 tax year or subsequent tax years. For more information about paying by instalments, go to cra.gc.ca/instalments.

Your balance due includes arrears interest compounded daily at a set rate. We calculated this interest from the due date of your balance to the date of this notice.

You can avoid more interest if you pay the balance due by August 3, 2017.

TAXPAYER NAME
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS
 TAXPAYER ADDRESS

RRSP/PRPP deduction limit statement	
For more information about the details listed below or how employer contributions to a PRPP or group RRSP will affect your contribution room for the year, go to cra.gc.ca/rrsp or refer to Guide T4040, <i>RRSPs and Other Registered Plans for Retirement</i> .	
Description	\$ Amount
RRSP/PRPP deduction limit for 2016	0
Minus: Employer's PRPP contributions for 2016	0
Minus: Allowable RRSP/PRPP contributions deducted for 2016	0
Plus: 18% of 2016 earned income, up to a maximum of \$26,010	7,200
Minus: 2016 pension adjustment	1
Minus: 2017 net past service pension adjustment	0
Plus: 2017 pension adjustment reversal	0
RRSP/PRPP deduction limit for 2017	7,199
Minus: Unused RRSP/PRPP contributions previously reported and available to deduct for 2017	0
Available contribution room for 2017	7,199
Note: If your available contribution room is a negative amount (shown in brackets), you have no contribution room available for 2017 and may have over contributed to your RRSP/PRPP. If this is the case, you may have to pay tax on any excess contributions.	

—

—
—
—
—

More information

If you need more information about your income tax and benefit return, go to canada.ca/taxes, go to My Account at cra.gc.ca/myaccount, or call 1-800-959-8281.

To find your tax centre, go to cra.gc.ca/tso.

If you move

Let us know your new address as soon as possible. For more information on changing your address, go to cra.gc.ca/newaddress.

If you have new or additional information and want to change your return:

- go to cra.gc.ca/changereturn for faster service; or
- write to the tax centre address shown on this notice, and include your social insurance number and any documents supporting the change.

If you want to register a formal dispute:

- go to cra.gc.ca/resolvingdisputes; you have 90 days from the date of this notice to register your dispute.

Definitions

DR (debit) is the amount you owe us and **CR** (credit) is the amount we owe you.

Help for persons with hearing, speech, or visual impairments

You can get this notice in braille, large print, or audio format. For more information about other formats, go to cra.gc.ca/alternate.

If you use a teletypewriter, you can get tax information by calling 1-800-665-0354.

How do you pay?

You can pay:

- online or by phone using a Canadian financial institution's services
- online through the My Payment service at cra.gc.ca/mypayment
- online by setting up a pre-authorized debit agreement through My Account at cra.gc.ca/myaccount
- in person at your Canadian financial institution with the remittance voucher

For more information on how to make a payment, go to cra.gc.ca/payments.

Need more time to pay?

If you cannot pay in full and you would like more information, go to cra.gc.ca/collections.

To discuss a payment arrangement, call the CRA at 1-888-863-8657, Monday to Friday (except holidays) from 7:00 a.m. to 11:00 p.m. Eastern time.

My Account

Use My Account to see and manage your tax information online. Make changes to your return, check your RRSP information, set up direct deposit, and more. To register for My Account, go to cra.gc.ca/myaccount.

Fraudulent communications (scams)

The CRA is committed to protecting the personal information of taxpayers and benefit recipients. We will never ask you to give us personal information of any kind by email, text message, or by clicking on a link. Nor will we ask you to pay your balance through the use of a pre-paid credit card. For more information about how to recognize scams and protect yourself, go to cra.gc.ca/security.

Notice details

Social insurance number XXX XXX XXX

Tax year 2016

TAXPAYER NAME
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS
TAXPAYER ADDRESS

Remittance voucher

Amount of payment

Teller's stamp

Remittance voucher

T1 Notice of Assessment – Previous English Version /

Avis de cotisation T1 – Version anglaise précédente



Date Apr 13, 2015	Name XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Social insurance No. XXX XXX XXX	Tax year 2014	Tax centre Shawinigan QC G9P 5H9
----------------------	---------------------------------	-------------------------------------	------------------	-------------------------------------

000058

We may review your return later to verify income you reported or deductions and credits you claimed. Keep all your slips, receipts, and other supporting documents in case we ask to see them.

Explanation of changes and other important information

SJ5GF274

Thank you for filing this income tax return. This notice explains the results of our assessment and any changes we may have made. Please refer to the "Summary" area for additional information. Keep this notice for your records.

You will receive a "Notice of Assessment Supplement" separately. This supplement will give you more information on how we assessed your return.

We have recalculated your total federal non-refundable tax credits and revised your total on line 350 to \$924.

Based on the employment income reported, we have allowed you a federal claim of \$1,127 for the Canada employment amount. For more information, see the explanation at line 363 in your income tax guide.

Based on information provided on Form RC383, "Tax-exempt Earned Income and Contributions for a Pooled Registered Pension Plan (PRPP)," your total eligible PRPP contributions from tax-exempt income for 2014 is \$0. Your non-deductible PRPP room for 2015 is \$0.

We will automatically calculate the goods and services tax/harmonized sales tax credit and any related provincial credit based on your family net income, province of residence, marital status, and qualified children. We will let you know in July if you are entitled to any credit for the period from July 2015 to June 2016.

... 2

Andrew Treusch
Commissioner of Revenue

▼ Tear off here and return the lower portion with your payment. ▼

Remittance voucher



Payment options

You can pay your taxes as easily as any bill payment:

- Pay online by using your financial institution's online banking or telephone banking services.
- Pay online by using the Canada Revenue Agency (CRA) **My Payment** service at www.cra.gc.ca/mypayment.
- Pay by setting up a pre-authorized debit agreement using the **My Account** service at www.cra.gc.ca/myaccount.
- Pay in person with this form at your financial institution in Canada.

For more information about all payment options, go to www.cra.gc.ca/payments.

If you want to mail your payment to the CRA, make sure it is made out to the Receiver General. Please write your social insurance number on the payment and include the remittance voucher. This will help us to process your payment correctly.

Payment arrangement

- If you cannot pay the full amount you owe, we will accept a payment arrangement only after you have reasonably tried to get the necessary funds by borrowing or rearranging your finances. If the CRA agrees that you are unable to make a full payment, an agent can develop a plan with you to help you pay your taxes. Call us at **1-888-863-8657** to discuss a payment arrangement. Our agents are available Monday to Friday (except holidays) from 7:00 a.m. to 11:00 p.m., Eastern time.

For more information on the CRA collections policies, go to www.cra.gc.ca/collections.

Amount of payment

Teller's stamp

Remittance voucher



Date Apr 13, 2015	Name XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Social insurance No. XXX XXX XXX	Tax year 2014	Tax centre Shawinigan QC G9P 5H9
----------------------	--------------------------------	-------------------------------------	------------------	-------------------------------------

0000059

We may review your return later to verify income you reported or deductions and credits you claimed. Keep all your slips, receipts, and other supporting documents in case we ask to see them.

Explanation of changes and other important information

SJ5GF274

A Tax-Free Savings Account (TFSA) allows Canadian residents, who are 18 years of age or older, to earn tax-free investment income throughout their lifetime. To find out how much you can contribute to your TFSA for 2015, go to www.cra.gc.ca/myaccount or call our Enquiries service at the number shown on this notice. For more information concerning TFSAs, go to www.cra.gc.ca/tfsa.

If you have any questions about your assessment, please call our Enquiries service at 1-800-959-8281. If you need to contact another area of the Canada Revenue Agency, go to www.cra.gc.ca/contact for a list of our services and telephone numbers.

... 3

Andrew Treusch
Commissioner of Revenue

Date	Name	Social insurance No.	Tax year	Tax centre
Apr 13, 2015			2014	Shawinigan QC G9P 5H9
Your 2015 RRSP/PRPP Deduction Limit Statement				
The back of this notice contains important information. Amounts marked with an asterisk (*) cannot be less than zero.				
RRSP/PRPP deduction limit for 2014				\$61,489
Minus: Employer's PRPP contributions for 2014				\$0
Minus: Allowable RRSP/PRPP contributions deducted for 2014				\$0
Unused RRSP/PRPP deduction limit at the end of 2014				\$61,489
Plus: 18% of 2014 earned income of \$10,001 = (max. \$24,930)				\$1,800
Minus: 2014 pension adjustment				\$0
				\$63,289
Minus: 2015 net past service pension adjustment				\$0
Plus: 2015 pension adjustment reversal				\$0
Your RRSP/PRPP deduction limit for 2015				\$63,289 ^{*(A)}
You have \$2 (B) of unused RRSP/PRPP contributions available for 2015. If this amount is more than amount (A) above, you may have to pay a tax on the excess contributions.				

Your 2015 RRSP/PRPP Deduction Limit Statement

RRSP/PRPP deduction limit for 2015 - Amount (A) is the maximum amount you can deduct on your 2015 return for:

- your unused RRSP/PRPP contributions (**amount B**) that are available for 2015; and
- RRSP/PRPP contributions you make from March 3, 2015, to February 29, 2016.

Note that this maximum amount that you can deduct is over and above any deduction you can claim for certain eligible income that you transfer to an RRSP/PRPP.

Unused RRSP/PRPP contributions - Amount (B) is your unused RRSP/PRPP contributions at the end of 2014 that are available for 2015. You either could not deduct this amount or you chose not to deduct it on a previous-year return. Report **amount (B)** on line 1 of your 2015 Schedule 7.

Tax on RRSP/PRPP excess contributions - You may have to pay a tax of 1% per month on RRSP/PRPP excess contributions if your unused RRSP/PRPP contributions (**amount B**) plus any additional contributions you may make from March 3, 2015, to December 31, 2015, exceed your RRSP/PRPP deduction limit for 2015 (**amount A**). If you have RRSP/PRPP excess contributions, see "Tax on RRSP/PRPP excess contributions" in Chapter 2 of Guide T4040, *RRSPs and Other Registered Plans for Retirement*.

Additional information - For more information about RRSP/PRPPs, including how we determine your RRSP/PRPP deduction limit, see Guide T4040, *RRSPs and Other Registered Plans for Retirement*.



Date Apr 13, 2015	Name XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Social insurance No. XXX XXX XXX	Tax year 2014	Tax centre Shawinigan QC G9P 5H9
----------------------	---------------------------------	-------------------------------------	------------------	-------------------------------------

Summary

0000060

Line	Description	\$ Amount
150	Total income	10,185
236	Net income	10,185
260	Taxable income	10,185
350	Total federal non-refundable tax credits	924
6150	Total Ontario non-refundable tax credits	221
420	Net federal tax	603.75
428	Net Ontario tax	140.68
435	Total payable	744.43
437	Total income tax deducted	0.00
482	Total credits	0.00
	(Total payable minus Total credits)	744.43
	Balance from this assessment DR	744.43
	Balance due DR	744.43

Andrew Treusch
Commissioner of Revenue

Date	Name	Social insurance No.	Tax year	Tax centre
Apr 13, 2015			2014	Shawinigan QC G9P 5H9
2015 Home Buyers' Plan (HBP) Statement of Account				
Total withdrawals (2001)				\$5,000
Minus: Total repayments, cancellations, and income inclusions				\$4,447
Repayable balance remaining				\$553 (A)
2015 minimum required repayment: You can repay the entire amount shown on line (A) Amount (A) divided by 03 (number of years left to repay)				\$184
2015 Lifelong Learning Plan (LLP) Statement of Account				
Total withdrawals				\$0
Minus: Total repayments, cancellations, and income inclusions				\$0
Repayable balance remaining				\$0 (B)
2015 minimum required repayment: You can repay the entire amount shown on line (B) Amount (B) divided by 00 (number of years left to repay)				\$0

Assessment and reassessment

We may reassess your return and send you a notice of reassessment at any time within three years of the date of your notice of assessment. We can do this if:

- you bring to our attention new information or an error in your return or assessment; or
- we find an error during a review or audit of your return or a return related to yours.

However, you can request a refund for any tax year that ended in the preceding 10 calendar years. For example, in 2015, you can request a refund for the 2005 tax year or any year after that.

Interest and penalties

You have to pay interest at the prescribed rate on any unpaid balance from the balance due date. Also, you have to pay a penalty on the unpaid balance if you file your return late.

If you move

If you move, let us know your new address as soon as possible. You can do this by going to www.cra.gc.ca/myaccount, by phone, in writing, or by sending Form RC325, *Address change request*. If you write to us, sign your letter, and include your social insurance number and the date of your move. If you use direct deposit, you also have to tell us if you change your account at your financial institution.

Keeping us informed will ensure that you keep getting any benefits or credits to which you may be entitled. Otherwise, your payments may stop.

Help for the hearing or speech impaired

If you use a teletypewriter (TTY), you can get tax information by calling our TTY enquiry service at **1-800-665-0354**. We offer this bilingual service from Monday to Friday, except on holidays.

Forms and publications

You can get copies of our forms and publications:

- by going to www.cra.gc.ca/forms; or
- by calling **1-800-959-8281**.

If you do not agree with this assessment

1. You can request an explanation

To request an explanation, call our Enquiries service at the number shown on this notice.

2. You can request an adjustment

To request an adjustment to your return, go to www.cra.gc.ca/myaccount or send Form T1-ADJ, *T1 Adjustment Request*, or a signed letter to your tax centre. The address of your tax centre is on page 1 of this notice.

If you send us Form T1-ADJ or a letter, include all necessary documents to support your original claim (if you did not already provide them) and changes you want us to make. Also, provide your social insurance number, address, telephone number, and the tax year(s) you want us to adjust.

3. You can object to this assessment

If you do not agree with this notice, you can object to it. You can do this by going to www.cra.gc.ca/myaccount or by sending Form T400A, *Objection - Income Tax Act*, or a signed letter to the chief of appeals. You can find the address in Appendix B in Pamphlet P148, *Resolving Your Dispute: Objection and Appeal Rights under the Income Tax Act*.

The deadline for filing an objection is whichever of the following two dates is later: one year after the return's filing deadline or 90 days after the day we sent this notice.

4. Our service complaint process

If you are not satisfied with the service that you have received, contact the Canada Revenue Agency (CRA) employee you have been dealing with or call the telephone number that you were given. If you are not pleased with the way your concerns are addressed, you can ask to discuss the matter with the employee's supervisor. If the matter is not settled, you can then file a service complaint by completing Form RC193, *Service-Related Complaint*. If you are still not satisfied, you can file a complaint with the Office of the Taxpayers' Ombudsman. For more information, go to www.cra.gc.ca/complaints or see Booklet RC4420, *Information on CRA-Service Complaints*.

2015 HBP and LLP Statements of Account

If your 2015 minimum required repayment is zero, you do not have to make a repayment for 2015. However, any repayments you make will reduce your required repayment for 2016 and future years.

To make a repayment for 2015, you have to make a contribution to **your RRSP at a financial institution** before March 1, 2016. You cannot designate as HBP/LLP repayments any contributions you make to an RRSP for your spouse or common-law partner or amounts you transfer to your RRSPs from other registered plans.

To tell us about your repayment, you have to file a 2015 income tax return. Include a completed Schedule 7, *RRSP and PRPP Unused Contributions, Transfers, and HBP or LLP Activities*.

If you repay less than your minimum required repayment, you have to report on line 129 of your 2015 return the difference between that amount and the repayment you actually make.

If you turn 71 in 2015, you have until December 31, 2015 to make a repayment. Afterwards, each year, you have to include in your income the amount that equals your annual minimum required repayment. If you repay more than the minimum required amount in 2015, you will reduce the amount you have to include in income in future years.

If you want a complete list of contributions that you cannot designate as HBP/LLP repayments, or if you need more information about the HBP or the LLP, go to www.cra.gc.ca/rrsp.

T1 Notice of Assessment – Current French Version /

Avis de cotisation T1 – Version française actuelle



SHAWINIGAN QC G9P 5H9

Détails concernant l'avis

1234567

NOM DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE

Numéro d'assurance sociale XXX XXX XXX

Année d'imposition 2015

Date de l'avis 14 juil 2017

WW8QN9H8

Avis de cotisation

Nous avons traité votre déclaration de revenus et de prestations de 2015 et calculé votre solde.

Le montant que vous devez payer est de **4 903,54 \$**.

Pour éviter des intérêts, veuillez payer ce montant d'ici le **3 août 2017**.

Merci.

Bob Hamilton
 Commissaire du revenu

En résumé

Vous avez un montant à payer. Si vous l'avez déjà payé au complet, ne tenez pas compte de cet avis.

Montant dû : 4 903,54 \$

À payer d'ici le : 3 août 2017

Options de paiement

Vous pouvez payer :

- en ligne
- à votre institution financière

Pour en savoir plus, allez à la page 5.

T451 E (17)X

NOM DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE

Détails concernant l'avis

Numéro d'assurance sociale XXX XXX XXX

Année d'imposition 2015

Cotisation d'impôt

Nous avons calculé vos impôts à l'aide des montants ci-dessous. Le sommaire ci-dessous est basé sur les renseignements que nous avons ou que vous nous avez donnés.

Nous pourrions réexaminer votre déclaration pour vérifier le revenu que vous avez déclaré ou les déductions ou crédits que vous avez demandés. Pour en savoir plus, allez à arc.gc.ca/examens. Conservez tous vos feuillets, reçus et autres pièces justificatives pour pouvoir nous les fournir sur demande.

Sommaire

Ligne	Description	Montant final \$ CT/DT
150	Revenu total	31 766
236	Revenu net	31 766
260	Revenu imposable	31 766
350	Total des crédits d'impôt fédéraux non remboursables	2 820
6150	Crédits d'impôt non remboursables du Manitoba	1 570
420	Impôt fédéral net	1 944,90
428	Impôt net du Manitoba	1 875,66
435	Total à payer	3 820,56
437	Impôt total retenu	0,00
	Crédit d'impôt personnel de Manitoba	22,34
	Total des crédits d'impôt du Manitoba	22,34
482	Total des crédits	22,34
	Total à payer moins total des crédits	3 798,22 DT
	Pénalités	649,50 DT
	Intérêt sur arriérés	455,82 DT
	Solde de cette cotisation	4 903,54 DT
	Solde dû	4 903,54 DT

Explication des changements et autres renseignements importants

Nous avons traité votre déclaration, et vous avez un solde dû. Si vous avez déjà payé ce solde, ne tenez pas compte de cette demande de paiement. Si vous n'avez pas payé ce solde, vous pouvez éviter les frais d'intérêts supplémentaires en payant le plein montant dû, au plus tard le 3 août 2017. Vous pouvez voir en ligne le solde de votre compte et votre état de compte au moyen de Mon dossier.

Nous avons ajouté 1 666,00 \$ à vos revenus parce que vous n'avez pas désigné ce montant comme remboursement dans le cadre du Régime d'accession à la propriété.

Nous avons ajouté 100,00 \$ à votre revenu parce que vous n'avez pas désigné ce montant comme remboursement dans le cadre du Régime d'encouragement à l'éducation permanente.

Nous avons modifié votre prestation fiscale pour les familles du Manitoba. Le montant est passé de 1 430 \$ à 1 271 \$, et c'est le maximum que vous pouvez demander. Pour en savoir plus sur cette prestation, lisez la section portant sur la ligne 6147 dans le cahier de formulaires d'impôt pour votre province.

NOM DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE

Détails concernant l'avis

Numéro d'assurance sociale XXX XXX XXX

Année d'imposition 2015

Selon les renseignements que vous nous avez fournis, nous avons modifié vos crédits d'impôt du Manitoba. Le montant révisé est de 22,34 \$. Même si ces crédits sont indiqués sur cet avis, ils sont financés par le gouvernement du Manitoba.

Tel que demandé, vous recevez sous pli séparé une copie de cet avis en format alternatif.

Nous calculerons automatiquement votre crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée en fonction de votre revenu net familial, de votre état civil de vos enfants admissibles. Si vous avez droit à un crédit pour la période de juillet 2016 à juin 2017, nous vous en informerons bientôt.

Nous avons modifié votre impôt à payer du Manitoba en fonction des renseignements que nous avons.

Nous avons recalculé le total de vos crédits d'impôt non remboursables du Manitoba. Le montant révisé est de 1 570 \$.

Nous vous avons imposé une pénalité pour production tardive de 649,50 \$. Ce montant représente 17% de votre impôt impayé au 30 avril 2016. Il est inclus à la ligne « Pénalités » de la section « Sommaire ».

Votre solde dû comprend des intérêts sur arriérés composés quotidiennement au taux établi. Nous avons calculé les intérêts à partir de la date d'échéance de votre solde jusqu'à la date de cet avis.

—

—
—
—
—

NOM DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE
 ADRESSE DU CONTRIBUABLE

Détails concernant l'avis

Numéro d'assurance sociale XXX XXX XXX

Année d'imposition 2015

État du maximum déductible au titre des REER/FPAC

Pour en savoir plus sur les renseignements ci-dessous ou sur les effets des cotisations de l'employeur à un FPAC ou à un REER collectif sur vos droits de cotisation pour l'année, allez à arc.gc.ca/reer ou consultez le guide T4040, *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite*.

Description	Montant \$
Maximum déductible au titre des REER/FPAC pour 2016	19 480
Moins : cotisations de l'employeur au FPAC pour 2016	0
Moins : cotisations admissibles au REER/FPAC déduites pour 2016	0
Plus : 18 % du revenu gagné en 2016, jusqu'à un maximum de 26 010 \$	0
Moins : facteur d'équivalence pour 2016	0
Moins : facteur d'équivalence pour services passés net pour 2017	0
Plus : facteur d'équivalence rectifié pour 2017	0
Maximum déductible au titre des REER/FPAC pour 2017	19 480
Moins : cotisations inutilisées versées à un REER ou à un FPAC, déclarées lors d'une année passée et pouvant être déduites en 2017	0
Voici vos droits de cotisation pour 2017	19 480

Remarque : Si le montant de vos droits de cotisation est négatif (entre parenthèses), cela signifie que vous n'avez pas de droits de cotisation pour 2017 et que vous avez peut-être trop cotisé à votre REER ou à votre FPAC. Si c'est le cas, vous pourriez devoir payer de l'impôt sur les cotisations en trop.

État de compte du Régime d'accession à la propriété

Description	Montant \$
Total des retraits (2013)	25 000
Moins : total des montants remboursés, annulés et inclus dans le revenu	1 666
Montant qui reste à rembourser (d'ici 13 ans)	23 334
Remboursement minimal à faire en 2017	1 794

État de compte du Régime d'encouragement à l'éducation permanente

Description	Montant \$
Total des retraits (2013)	1 000
Moins : total des montants remboursés, annulés et inclus dans le revenu	100
Montant qui reste à rembourser (d'ici 08 ans)	900
Remboursement minimal à faire en 2017	112

Autres renseignements

Pour en savoir plus sur votre déclaration de revenus et de prestations, allez à canada.ca/impots, consultez Mon dossier à arc.gc.ca/mondossier ou composez le 1-800-959-7383.

Pour trouver votre centre fiscal, allez à arc.gc.ca/bsf.

Vous déménagez?

Donnez-nous votre nouvelle adresse dès que possible! Pour savoir comment faire, allez à arc.gc.ca/nouvelleadresse.

Vous avez des renseignements nouveaux ou additionnels et vous voulez faire modifier votre déclaration?

- Vous pouvez aller à arc.gc.ca/modifierdeclaration pour un service rapide.
- Vous pouvez écrire au centre fiscal dont l'adresse figure sur cet avis. Indiquez votre numéro d'assurance sociale et joignez tous les documents à l'appui des changements demandés.

Vous voulez enregistrer un avis de différend officiel?

Allez à arc.gc.ca/differends. Vous avez 90 jours à compter de la date de cet avis pour enregistrer votre différend.

Définitions

Les lettres **DT** (débit) signifient que vous avez un montant dû, et **CT** (crédit) que nous vous devons un montant.

Aide aux personnes ayant une déficience auditive, visuelle ou de la parole

Vous pouvez obtenir cet avis en braille, en gros caractères ou en format audio. Pour en savoir plus sur les médias substituts, allez à arc.gc.ca/substituts.

Si vous utilisez un télécopieur, vous pouvez obtenir des renseignements fiscaux en composant le 1-800-665-0354.

Comment pouvez-vous payer?

Vous pouvez :

- utiliser les services bancaires en ligne ou téléphoniques d'une institution financière canadienne;
- utiliser le service Mon paiement à arc.gc.ca/monpaiement;
- établir un accord de débit préautorisé dans Mon dossier à arc.gc.ca/mondossier;
- vous rendre à votre institution financière canadienne avec la pièce de versement.

Pour en savoir plus sur les façons de payer, allez à arc.gc.ca/paiements.

Besoin de plus de temps pour payer?

Si vous ne pouvez pas payer tout le montant dû et que vous voulez des renseignements, allez à arc.gc.ca/recouvrements.

Pour discuter d'une entente de paiement avec l'ARC, composez le 1-888-863-8661 du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) de 7 h à 23 h, heure de l'Est.

Mon dossier

Utilisez le service Mon dossier pour consulter et gérer votre dossier fiscal en ligne. Il vous permet aussi de faire modifier votre déclaration, de vérifier vos renseignements sur les REER, de vous inscrire au dépôt direct et plus encore! Pour vous inscrire à Mon dossier, allez à arc.gc.ca/mondossier.

Communications frauduleuses (arnaques)

L'ARC protège les renseignements personnels des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Nous ne vous demanderons jamais de fournir vos renseignements personnels par courriel, par message texte ou en cliquant sur un lien, ni de payer au moyen d'une carte de crédit prépayée. Pour savoir comment détecter une arnaque et vous en protéger, allez à arc.gc.ca/securite.

Détails concernant l'avis

Numéro d'assurance sociale XXX XXX XXX

Année d'imposition 2015

NOM DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE

Pièce de versement

Montant du paiement

Timbre du caissier

Pièce de versement

T1 Notice of Assessment – Previous French Version /

Avis de cotisation T1 – Version française précédente



Date	Nom	N° d'assurance sociale	Année d'imp.	Centre fiscal
20 fév 2015	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX XXX XXX	2014	Shawinigan QC G9P 5H9

000007

Nous pourrions réviser votre déclaration plus tard afin de vérifier le revenu que vous avez déclaré ou les déductions et crédits que vous avez demandés. Conservez tous vos feuillets, reçus et autres pièces justificatives pour pouvoir nous les fournir sur demande.

Explication des changements et autres renseignements importants

Z6T64WM4

Merci d'avoir produit votre déclaration de revenus. Cet avis explique le résultat de la cotisation et tout changement que nous avons apporté. Veuillez consulter la section <<Sommaire>> pour des renseignements supplémentaires. Conservez cet avis dans vos dossiers.

Saviez-vous que... le gouvernement du Canada passe au dépôt direct pour émettre ses paiements? Le dépôt direct est un moyen plus rapide, pratique, fiable et sécurisé de recevoir votre remboursement d'impôt et vos paiements de prestations et de crédits directement dans votre compte à une institution financière au Canada. Pour vous inscrire au dépôt direct ou pour mettre à jour vos renseignements bancaires, allez à www.arc.gc.ca/depotdirect.

Recevez votre courrier en ligne! Ouvrez une session dans Mon dossier, sélectionnez << Gérer le courrier en ligne >> et inscrivez-vous pour recevoir vos avis en ligne. Utilisez Mon dossier pour accéder à vos renseignements sur l'impôt et les prestations et gérer en ligne votre dossier. Effectuez des modifications à votre déclaration, vérifiez les renseignements sur vos REER, demandez le dépôt direct et bien plus encore. Pour vous enregistrer à Mon dossier, allez à www.arc.gc.ca/mon dossier.

Selon nos dossiers, vous préférez que nous communiquions avec vous en français. Si ce renseignement est inexact, veuillez nous en aviser en composant le 1-800-959-8281. According to our records your language of preference is French. If this is incorrect, please call us at 1-800-959-8281 to request the necessary change.

... 2

Andrew Treusch
Commissaire du revenu

▼ Détachez et retournez la partie ci-dessous avec votre paiement. ▼

Pièce de versement



Options de paiement

Vous pouvez payer vos impôts aussi facilement que toute autre facture :

- Payer en ligne en utilisant les services bancaires en ligne ou par téléphone de votre institution financière.
- Payer en ligne en utilisant le service **Mon paiement** de l'Agence du revenu du Canada (ARC) à www.arc.gc.ca/monpaiement.
- Payer en établissant un accord de débit préautorisé au moyen du service **Mon dossier** à www.arc.gc.ca/mondossier.
- Payer en personne avec cette pièce de versement à une institution financière au Canada.

Pour en savoir plus sur toutes les options de paiement, allez à www.arc.gc.ca/paiements.

Si vous voulez envoyer votre paiement par la poste à l'ARC, assurez-vous de le faire au nom du receveur général. Veuillez y inscrire votre numéro d'assurance sociale et y joindre la pièce de versement. Cela nous aidera à traiter votre paiement correctement.

Entente de paiement

- Si vous ne pouvez pas payer votre solde en entier, nous accepterons une entente de paiement lorsque vous aurez pris des moyens raisonnables pour essayer d'obtenir les fonds nécessaires en empruntant ou en réorganisant votre situation financière. Si l'ARC détermine que vous ne pouvez pas payer le solde en entier, un agent peut établir un plan avec vous pour vous aider à payer vos impôts. Communiquez avec nous au 1-888-863-8661 pour discuter d'une entente de paiement. Nos agents sont à votre disposition du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) de 7 h à 23 h (heure de l'Est).

Pour en savoir plus sur les politiques de recouvrement de l'ARC, allez à www.arc.gc.ca/recouvrement.

Montant du paiement

Timbre du caissier

Pièce de versement



Date	Nom	N° d'assurance sociale	Année d'imp.	Centre fiscal
20 fév 2015	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX XXX XXX	2014	Shawinigan QC G9P 5H9

0000008

Nous pourrions réviser votre déclaration plus tard afin de vérifier le revenu que vous avez déclaré ou les déductions et crédits que vous avez demandés. Conservez tous vos feuillets, reçus et autres pièces justificatives pour pouvoir nous les fournir sur demande.

Explication des changements et autres renseignements importants

Z6T64WM4

Nous avons établi la cotisation de votre déclaration, et vous avez un solde dû. Si vous avez déjà payé ce solde, ne tenez pas compte de cette demande de paiement. Lorsque nous aurons traité votre paiement et corrigé tout montant d'intérêt que nous aurions pu vous imposer par erreur, nous vous enverrons un relevé de compte modifié.

Nous calculerons automatiquement le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée et tout crédit provincial connexe en fonction de votre revenu net familial, de votre province de résidence, de votre état civil et de vos enfants admissibles. Nous vous informerons en juillet si vous avez droit à un crédit pour la période de juillet 2015 à juin 2016.

Nous vous informerons en juillet si vous êtes admissible au crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers (CIOCEIF) pour la période de juillet 2015 à juin 2016. Le CIOCEIF est une composante de la prestation trillium de l'Ontario.

Un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) permet aux résidents canadiens qui sont âgés de 18 ans ou plus de gagner un revenu de placement non imposable tout au long de leur vie. Afin de connaître le montant que vous pouvez cotiser à votre CELI pour 2015, allez à www.arc.gc.ca/mondossier ou téléphonez à notre service des demandes de renseignements au numéro indiqué sur cet avis. Pour plus de renseignements concernant le CELI, allez à www.arc.gc.ca/celi.

... 3

Andrew Treusch
Commissaire du revenu

Date	Nom	N° d'assurance sociale	Année d'imp.	Centre fiscal
20 fév 2015			2014	Shawinigan QC G9P 5H9
Votre état du maximum déductible au titre des REER/RPAC pour 2015				
Le verso de cet avis renferme des renseignements importants. Les montants marqués d'un astérisque (*) ne peuvent pas être inférieurs à 0.				
Maximum déductible au titre des REER/RPAC pour 2014				108 136 \$
Moins : cotisations de l'employeur au RPAC pour 2014				0 \$
Moins : cotisations admissibles à un REER/RPAC déduites pour 2014				5 000 \$
Déductions inutilisées au titre des REER/RPAC à la fin de 2014				103 136 \$
Plus : 18 % du revenu gagné en 2014, soit 27 414 \$ = (max. 24 930 \$) 4 934 \$				4 934 \$
Moins : facteur d'équivalence de 2014				0 \$
				108 070 \$
Moins : facteur d'équivalence pour services passés net de 2015				0 \$
Plus : facteur d'équivalence rectifié de 2015				0 \$
Votre maximum déductible au titre des REER/RPAC pour 2015				108 070 \$ * (A)
Vous avez 0 \$ (B) de cotisations inutilisées à un REER/RPAC disponibles pour 2015. Si ce montant dépasse le montant (A) ci-dessus, vous pourriez avoir à payer un impôt sur les cotisations excédentaires.				

Votre état du maximum déductible au titre des REER/FPAC pour 2015

Maximum déductible au titre des REER/FPAC pour 2015

Le **montant (A)** est le montant maximum que vous pouvez déduire dans votre déclaration de 2015 qui comprend :

- vos cotisations inutilisées versées à un REER/FPAC (**montant B**) qui sont disponibles pour 2015;
- vos cotisations versées à un REER/FPAC du 3 mars 2015 au 29 février 2016.

Notez que ce montant maximum que vous pouvez déduire est en sus de toute déduction que vous pouvez demander pour certains revenus admissibles que vous transférez à un REER/FPAC.

Cotisations inutilisées versées à un REER/FPAC - Le **montant (B)** représente vos cotisations inutilisées versées à un REER/FPAC à la fin de 2014 qui sont disponibles pour 2015. Soit que vous ne pouviez pas déduire ce montant, soit que vous avez choisi de ne pas le déduire dans une déclaration d'une année passée. Déclarez le **montant (B)** à la ligne 1 de l'annexe 7 de 2015.

Impôt sur les cotisations excédentaires à un REER/FPAC

Vous pourriez devoir payer un impôt de 1 % par mois sur les cotisations excédentaires à un REER/FPAC, si le montant de vos cotisations inutilisées (**montant B**) plus les cotisations supplémentaires que vous pourriez verser du 3 mars 2015 au 31 décembre 2015 dépassent votre maximum déductible au titre des REER/FPAC pour 2015 (**montant A**). Si vous avez des cotisations excédentaires à un REER/FPAC, lisez la section « Impôt sur les cotisations excédentaires à un REER/FPAC » dans le chapitre 2 du guide T4040, *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite*.

Renseignements supplémentaires - Pour en savoir plus sur les REER/FPAC, y compris sur la façon d'établir votre maximum déductible au titre des REER/FPAC, consultez le guide T4040, *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite*.



Date	Nom	N° d'assurance sociale	Année d'imp.	Centre fiscal
20 fév 2015	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX XXX XXX	2014	Shawinigan QC G9P 5H9

000009

Nous pourrions réviser votre déclaration plus tard afin de vérifier le revenu que vous avez déclaré ou les déductions et crédits que vous avez demandés. Conservez tous vos feuillets, reçus et autres pièces justificatives pour pouvoir nous les fournir sur demande.

Explication des changements et autres renseignements importants

Z6T64WM4

Si vous avez des questions concernant votre cotisation d'impôt, veuillez communiquer avec notre service des demandes de renseignements, au 1-800-959-7383. Si vous désirez communiquer avec un autre secteur de l'Agence du revenu du Canada, allez à www.arc.gc.ca/joindre pour obtenir la liste de nos services et numéros de téléphone.

... 4



Date	Nom	N° d'assurance sociale	Année d'imp.	Centre fiscal
20 fév 2015	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX XXX XXX	2014	Shawinigan QC G9P 5H9

Sommaire

0000010

Ligne	Description	Montant (\$)
150	Revenu total	33 731
	Déductions du revenu total	5 180
236	Revenu net	28 551
260	Revenu imposable	28 551
350	Total des crédits d'impôt non remboursables fédéraux	2 096
6150	Crédits d'impôt non remboursables de l'Ontario	574
420	Impôt fédéral net	2 185,85
428	Impôt net de l'Ontario	1 167,39
435	Total à payer	3 353,24
437	Impôt total retenu	3 131,83
448	Paielement en trop au RPC	6,62
482	Total des crédits	3 138,45
	(Total à payer moins Total des crédits).....	214,79
	Solde de cette cotisationDT	214,79
	Solde dûDT	214,79

==

==
==

Cotisation et nouvelle cotisation

Nous pouvons modifier votre déclaration et vous envoyer un avis de nouvelle cotisation dans les trois ans suivant la date de votre avis de cotisation. Nous établissons une nouvelle cotisation dans l'une des situations suivantes :

- vous nous envoyez des renseignements supplémentaires ou vous nous signalez une erreur dans votre déclaration ou votre cotisation;
- nous décelons une erreur au moment d'une revue ou d'une vérification de votre déclaration ou d'une déclaration connexe.

Toutefois, vous pouvez demander un remboursement pour toute année d'imposition qui s'est terminée dans les 10 années civiles précédentes. Par exemple, en 2015, vous pouvez demander un remboursement pour les années d'imposition 2005 et suivantes.

Intérêts et pénalités

Si vous ne payez pas votre solde d'impôt à temps, vous devrez payer des frais d'intérêt au taux prescrit. De plus, si vous soumettez votre déclaration en retard, vous devrez payer une pénalité sur le solde impayé.

Si vous déménagez

Si vous déménagez, avisez-nous de votre nouvelle adresse dès que possible. Vous pouvez le faire en allant à www.arc.gc.ca/mondossier, par téléphone, par écrit, ou en nous envoyant le formulaire RC325, *Demande de changement d'adresse*. Si vous nous écrivez, signez votre lettre et indiquez votre numéro d'assurance sociale et la date de votre déménagement. Si vous utilisez le dépôt direct, vous devez aussi nous aviser si votre compte bancaire a changé.

En étant bien informés, nous saurons où envoyer les prestations et les crédits auxquels vous avez droit. Autrement, vos paiements pourraient être interrompus.

Personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole

Si vous utilisez un téléimprimeur, vous pouvez composer le 1-800-665-0354 pour obtenir des renseignements fiscaux. Nous offrons ce service bilingue du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Formulaires et publications

Vous pouvez obtenir nos formulaires et publications :

- en allant à www.arc.gc.ca/formulaires;
- en composant le 1-800-959-7383.

Si vous n'êtes pas d'accord avec cette cotisation

1. Vous pouvez demander une explication

Pour demander une explication, téléphonez à notre service des demandes de renseignements au numéro indiqué sur cet avis.

2. Vous pouvez demander une modification

Pour demander une modification à votre déclaration, allez à www.arc.gc.ca/mondossier ou envoyez à votre centre fiscal un formulaire T1-ADJ, *Demande de redressement d'une T1*, ou une lettre signée. L'adresse de votre centre fiscal est indiquée à la page 1 de cet avis.

Si vous nous envoyez un formulaire T1-ADJ ou une lettre, veuillez inclure toutes les pièces justificatives à l'appui de votre demande initiale (si vous ne l'aviez pas fait) et à l'appui des changements que vous voulez faire. Indiquez aussi votre numéro d'assurance sociale, votre adresse et votre numéro de téléphone ainsi que l'année visée par votre demande.

3. Vous pouvez vous opposer à cette cotisation

Si vous n'êtes pas d'accord avec cet avis, vous pouvez vous y opposer. Pour ce faire, allez à www.arc.gc.ca/mondossier ou envoyez un formulaire T400A, *Opposition - Loi de l'impôt sur le revenu*, ou une lettre signée à l'attention du chef des Appels. Vous trouverez l'adresse à l'annexe B de la brochure P148, *Régler votre différend : Vos droits d'opposition et d'appel selon la Loi de l'impôt sur le revenu*.

Vous devez présenter l'opposition au plus tard à la plus éloignée des deux dates suivantes : un an après la date limite de production de la déclaration ou 90 jours après la date d'envoi de cet avis.

4. Notre processus de plaintes liées au service

Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez obtenu, communiquez avec l'employé de l'Agence du revenu du Canada (ARC) avec qui vous avez fait affaire ou composez le numéro de téléphone qui vous a été fourni. Si vous êtes insatisfait du traitement de votre demande, vous pouvez vous adresser au superviseur de l'employé. Si la question n'est pas réglée, vous pouvez déposer une plainte officielle en remplissant le formulaire RC193, *Plainte liée au service*. Si vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Pour en savoir plus, allez à www.arc.gc.ca/plaintes ou consultez le livret RC4420, *Renseignements concernant le programme Plaintes liées au service de l'ARC*.

T2 Notice of Assessment – Current English Version /

Avis de cotisation T2 – Version anglaise actuelle



SHAWINIGAN-SUD QC G9P 5H9

ADDRESS BLOCK

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Notice details

Business number	XXXXX XXXX RTXXXX
Date issued	Jul 24, 2015

Corporation income tax assessment

These notice(s) explain the results of our assessment of your T2 corporation income tax return(s). We assessed your T2 corporation income tax return(s) and calculated your balance.

The amount you need to pay is \$95,334.89.

To avoid additional interest charges, please pay by August 13, 2015.

Thank you,

Bob Hamilton
Commissioner of Revenue

Account summary

Previous payments may not appear if they have not been processed. If you have already paid the balance owing, please ignore this request.

Total balance: \$95,334.89
Pay by: August 13, 2015

Go green, go paperless

Get your mail online through My Business Account.

1. log in at www.cra.gc.ca/mybusinessaccount
2. select "Manage online mail"



SHAWINIGAN-SUD QC G9P 5H9

ADDRESS BLOCK

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Notice details

Business number	XXXXX XXXX RTXXXX
Tax year-end	Dec 31, 2014
Date issued	Jul 24, 2015

Corporation notice of assessment

Results

This notice explains the result of our reassessment of your T2 corporation income tax return. It also explains any changes we may have made. For more information, please see the summary section of this notice.

Description	(\$) Amount	CR
Result of reassessment for reporting period ending December 31, 2014	95,334.89	
Prior balance	0.00	
Total balance	95,334.89	

If you pay the full amount by August 13, 2015, we will not charge additional interest on the balance shown. If a credit becomes available on the same or related business account, we will apply that credit to any outstanding amount.

For more information, please see the summary and explanation of changes and other important information sections of this notice.

Thank you,
 Bob Hamilton
 Commissioner of Revenue

LEGAL NAME
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Notice details

Business number	XXXXX XXXX RTXXXX
Tax year-end	Dec 31, 2014
Date issued	Jul 24, 2015

Summary

Description	(\$) Reported CR	(\$) Assessed CR
Federal tax		
Part I	223,717.00	223,717.00
Total federal tax		223,717.00
Instalment(s) applied		131,742.33
Net balance		91,974.67
Interest		
Instalment interest		1,315.06
Instalment penalty		157.53
Arrears interest		1,887.63
Result of this assessment		95,334.89
Prior balance		0.00
Total balance for this tax year-end		95,334.89

Explanation of changes and other important information

We changed the limited partnership loss at the end of the previous tax year of \$0.00 on Schedule 4, Corporation Loss Continuity and Application, to \$4,834.00, to match our records.

We changed the limited partnership loss at the end of the previous tax year of \$0.00 on Schedule 4, Corporation Loss Continuity and Application, to \$632,535.00, to match our records.

We changed the payment amount to match the amount in our records. On your return, the total amount of payments is \$125,000.00 while the amount in our records is \$131,742.33.

We charged instalment interest because one or more of your instalment payments were late or not enough. You had to make two payments of \$0.00 based on the reporting period ending December 31, 2012 and 10 payments of \$12,121.50 based on the reporting period ending December 31, 2013.

More information

If you need more information, go to www.cra.gc.ca/business.

To see your latest account information, including payment transactions, go to www.cra.gc.ca/mybusinessaccount.

If you have new or additional information and want to change your return, go to www.cra.gc.ca/t2return and select the topic "After you file your corporation income tax return." For faster service, submit your request electronically.

If you disagree with this assessment, go to www.cra.gc.ca/t2return and select the topic "After you file your corporation income tax return," and then "Resolving disputes." You have 90 days from the date of this notice to register your dispute.

Definitions

CR (credit) is the amount we owe you.

Help for persons with visual impairments

You can get this notice in braille, large print, or audio format. For more information about other formats, go to www.cra.gc.ca/alternate.

My Business Account

Use My Business Account to see and manage your tax information online. Check your return balances, manage direct deposit and addresses, submit an enquiry, set up online mail, and more. To register for My Business Account, go to www.cra.gc.ca/mybusinessaccount.



ADDRESS BLOCK
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Remittance details

Business number	XXXXX XXXX RCXXXX
Date issued	Jul 24, 2015

How do you pay?

You can pay:

- online or by phone using a Canadian financial institution's services
- online through the My Payment service at www.cra.gc.ca/mypayment
- online by setting up a pre-authorized debit agreement through My Business Account at www.cra.gc.ca/mybusinessaccount
- in person at your Canadian financial institution with the remittance voucher

For more information on how to make a payment, go to www.cra.gc.ca/payments.

Need more time to pay?

If you cannot pay in full and would like more information, go to www.cra.gc.ca/collections.

To discuss a payment arrangement, call the CRA at 1-866-291-6346, Monday to Friday (except holidays) from 7:00 a.m. to 11:00 p.m., Eastern time.

Remittance voucher



Amount paid

Teller's stamp

Remittance voucher

T2 Notice of Assessment – Previous English Version /

Avis de cotisation T2 – Version anglaise précédente



Shawinigan-Sud QC G9P 5H9

ADDRESS BLOCK
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date	July 24, 2015
Business Number	XXXXX XXXX RTXXXX
Tax year-end	December 31, 2014

0003236

CORPORATION NOTICE OF ASSESSMENT

RESULTS

Thank you for filing your "T2 Corporation Income Tax Return" electronically.

This notice explains the results of our assessment of the "T2 Corporation Income Tax Return" for the tax year indicated above. It also explains any changes we may have made to the return.

Result of this Assessment :	\$	95,334.89
Prior balance:	\$	0.00

Total balance:	\$	95,334.89

If you pay the full amount by August 13, 2015, we will not charge additional interest on the balance shown. If a credit becomes available on the same or a related business account, we will apply that credit to any outstanding amount.

Please refer to the Summary and Explanation for additional information.





LEGAL NAME
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date	July 24, 2015
Business Number	XXXXX XXXX RTXXXX
Tax year-end	December 31, 2014

CORPORATION NOTICE OF ASSESSMENT

SUMMARY OF ASSESSMENT

	\$ Reported	\$ Assessed
Federal Tax:		
Part I	223,717.00	223,717.00
		=====
Total Federal Tax:		\$ 223,717.00
Instalment(s) applied		131,742.33 Cr
		=====
	Net balance:	\$ 91,974.67
Interest:		
Instalment interest		1,315.06
Instalment penalty		157.53
Arrears interest		1,887.63
		=====
	Result of this assessment:	\$ 95,334.89
	Prior balance:	\$ 0.00
		=====
	Total balance:	\$ 95,334.89

Andrew Treusch
Commissioner of Revenue

EXPLANATION

We have revised the limited partnership loss at end of previous tax year claim of \$0.00 on Schedule 4, "Corporation Loss Continuity and Application," to \$4,834.00, to agree with our records.

We have revised the limited partnership loss at end of previous tax year claim of \$0.00 on Schedule 4, "Corporation Loss Continuity and Application," to \$632,535.00, to agree with our records.

We have adjusted the amount of payments to agree with the amount in our records. On your return, the total amount of payments is \$125,000.00 while the amount in our records is \$131,742.33.

We have charged instalment interest because one or more of your instalment payments were late or insufficient. You had to make 2 payments of \$0.00 based on the reporting period ending December 31, 2012 and 10 payments of \$12,121.50 based on the reporting period ending December 31, 2013.

We have charged you arrears interest because you did not pay the amount owing by the due date.

For your information we have attached a statement explaining how we have calculated interest.

For general information regarding filing an objection, determining a corporation's losses, or reassessment periods, please refer to the "T2 Corporation Income Tax Guide" or visit our Web site at www.cra.gc.ca.

You can choose to receive CRA correspondence exclusively online. When you register for this new service, we will no longer print and mail most correspondence items to you. Instead, we will send you an email notification when we have mail for you to view in your secure online account. For more information regarding online services, go to www.cra.gc.ca/mybusinessaccount.

T2 Notice of Assessment – Current French Version /

Avis de cotisation T2 – Version française actuelle



SHAWINIGAN-SUD QC G9P 5H9

BLOC D'ADRESSE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Détails concernant l'avis

Numéro d'entreprise XXXXX XXXX RTXXXX

Date d'envoi 29 juin 2015

Cotisation d'impôt des sociétés

Ces avis expliquent les résultats des cotisations que nous avons établies pour votre ou pour vos déclarations de revenus T2 des sociétés. Nous avons traité votre ou vos déclarations de revenus T2 des sociétés et calculé votre solde dû.

Le montant que vous devez payer est de 59,78 \$.

Pour éviter des intérêts, veuillez payer ce montant d'ici le 19 juillet 2015.

Merci.

Bob Hamilton
Commissaire du revenu

En résumé

Les paiements que nous n'avons pas encore traités ne figurent pas dans cet avis. Si vous avez déjà payé tout le montant dû, ne tenez pas compte de cet avis.

Solde total : 59,78 \$
À payer d'ici le : 19 juillet 2015

Dites adieu au papier!

Grâce à Mon dossier d'entreprise, vous pouvez recevoir votre courrier en ligne.

- 1. Allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise pour ouvrir une session
- 2. Sélectionnez « Gérer le courrier en ligne »



SHAWINIGAN-SUD QC G9P 5H9

BLOC D'ADRESSE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Détails concernant l'avis

Numéro d'entreprise XXXXX XXXX RTXXXX

Fin de l'année d'imposition 31 déc 2014

Date d'envoi 29 juin 2015

Avis de cotisation des sociétés

Résultats

Cet avis explique le résultat de notre cotisation de votre déclaration d'impôt T2. Ceci explique aussi les modifications que nous pouvons avoir apportées. Pour en savoir plus, voir la section « sommaire » du présent avis.

Description	Montant (\$) CT
Résultat de cette cotisation	59,78
Solde précédent	0,00
Solde total	59,78

Pour en savoir plus, consultez les sections « Sommaire » et « Explication des changements et autres renseignements importants ».

Merci.

Bob Hamilton
 Commissaire du revenu

NOM LÉGAL
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Détails concernant l'avis

Numéro d'entreprise XXXXX XXXX RTXXXX

Fin de l'année d'imposition 31 déc 2014

Date d'envoi 29 juin 2015

Sommaire

Description	Déclaré (\$) CT	Cotisé (\$) CT
Impôt fédéral		
Partie i	76,00	76,00
Total de l'impôt fédéral		76,00
Acompte(s) provisionnel(s) appliqué(s)		16,95
Solde net		59,05
Intérêt		
Intérêt sur arriérés		0,73
Résultat de cette cotisation		59,78
Solde antérieur		0,00
Solde total de l'année d'imposition en cours		59,78

Explication des changements et autres renseignements importants

Nous avons modifié le montant des paiements pour correspondre au montant figurant dans nos dossiers. Selon votre déclaration, le montant total des paiements est de 0,00 \$ tandis que le montant figurant dans nos dossiers est de 16,95 \$.

Nous vous avons imposé des intérêts sur arriérés parce que vous n'aviez pas payé le montant dû à temps.



Autres renseignements

Pour en savoir plus, allez à www.arc.gc.ca/entreprise.

Pour voir les renseignements de votre compte à jour, y compris les opérations de paiements, allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.

Si vous avez des renseignements nouveaux ou complémentaires et que vous voulez modifier votre déclaration, allez à www.arc.gc.ca/entreprise et sélectionnez la rubrique « Sociétés » et cliquez sur « Après avoir produit votre déclaration de revenus des sociétés ». Vous serez servi plus rapidement si vous soumettez votre demande par voie électronique.

Si vous n'êtes pas d'accord avec cette cotisation, allez à www.arc.gc.ca/entreprise et cliquez sur « Sociétés », suivi par « Après avoir produit votre déclaration de revenus des sociétés » suivi par « Résoudre les points en litige ». Vous avez 90 jours à partir de la date de cet avis pour enregistrer votre différend.

Définitions

CT (crédit) désigne le montant que nous vous devons.

Pour les personnes ayant une déficience visuelle

Vous pouvez obtenir cet avis en braille, en gros caractères ou en format audio. Pour en savoir plus sur les médias substituts, allez à www.arc.gc.ca/substitut.

Mon dossier d'entreprise

Utilisez Mon dossier d'entreprise pour consulter et gérer votre dossier fiscal en ligne. Vérifiez les soldes de votre déclaration, gérez vos adresses et votre dépôt direct, soumettez une demande de renseignements, configurez la fonction de courrier en ligne, et plus encore. Pour vous inscrire à Mon dossier d'entreprise, allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.



Détails de versement

BLOC D'ADRESSE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Numéro d'entreprise	XXXXX XXXX RCXXXX
Date d'envoi	29 juin 2015

Comment faire votre paiement?

Vous pouvez :

- utiliser les services bancaires en ligne ou téléphoniques d'une institution financière canadienne
- utiliser le service Mon paiement à www.arc.gc.ca/monpaiement
- établir un accord de débit préautorisé dans Mon dossier d'entreprise à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise
- vous rendre à votre institution financière canadienne avec la pièce de versement.

Pour en savoir plus sur la façon de faire un paiement, allez à www.arc.gc.ca/paiements.

Besoin de plus de temps pour faire le paiement?

Si vous ne pouvez pas payer le montant dû et que vous voulez des renseignements, allez à www.arc.gc.ca/recouvrement.

Si vous voulez conclure une entente de paiement, téléphonez-nous au **1-866-291-6347**, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) entre 7h et 23h, heure avancée de l'Est.

Pièce de versement



Montant payé

Timbre du caissier

Pièce de versement

T2 Notice of Assessment – Previous French Version /

Avis de cotisation T2 – Version française précédente



Shawinigan-Sud QC G9P 5H9

BLOC D'ADRESSE
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date	29 juin 2015
Numéro d'entreprise	XXXXX XXXX RTXXXX
Année d'imposition se terminant le	31 décembre 2014

0001366

AVIS DE COTISATION DES SOCIÉTÉS

RÉSULTATS

Merci d'avoir produit votre « T2 - Déclaration de revenus des sociétés » par voie électronique.

Cet avis explique les résultats de notre cotisation et toutes autres modifications que nous avons effectuées à la « T2 - Déclaration de revenus des sociétés » pour l'année d'imposition mentionnée ci-dessus.

Résultat de cette cotisation:	59,78 \$
Solde antérieur:	0,00 \$
	=====
Solde total:	59,78 \$

Si vous payez le montant total d'ici le 19 juillet 2015, nous n'exigerons pas d'intérêts supplémentaires sur le solde indiqué. Si un crédit devient disponible au même compte ou à un compte d'entreprise connexe, nous appliquerons le crédit à tout montant impayé.

Veillez-vous référer au sommaire et à l'explication pour des renseignements supplémentaires.





NOM LEGAL
XXXXXXXXXXXXXXX

Date 29 juin 2015
Numéro d'entreprise XXXXX XXXX RTXXXX
Année d'imposition se terminant le 31 décembre 2014

AVIS DE COTISATION DES SOCIÉTÉS

SOMMAIRE DE LA COTISATION

	Déclaré \$	Cotisé \$
Impôt fédéral:		
Impôt de la partie I	76,00	76,00
Total de l'impôt fédéral établi:		76,00 \$
Acompte(s) provisionnel(s) appliqué(s)		16,95 Ct

	Solde net:	59,05 \$
Intérêt:		
Intérêt sur arriérés		0,73

	Résultat de cette cotisation:	59,78 \$
	Solde antérieur:	0,00 \$

	Solde total:	59,78 \$

Andrew Treusch
Commissaire du revenu

EXPLICATION

Nous avons modifié le montant des paiements en fonction du montant inscrit dans nos dossiers. Selon votre déclaration, le montant total des paiements est de 0,00 \$ tandis que le montant figurant dans nos dossiers est de 16,95 \$.

Nous vous avons imputé des intérêts sur arriérés parce que vous n'avez pas payé le montant dû à la date d'exigibilité.

Pour obtenir des renseignements généraux au sujet de la façon de présenter une opposition, de déterminer les pertes de la société, ou au sujet des périodes de nouvelle cotisation, veuillez consulter le « Guide T2 - Déclaration de revenus des sociétés » ou notre site Web au www.arc.gc.ca.

Vous pouvez choisir de recevoir la correspondance de l'ARC en ligne exclusivement. Quand vous êtes inscrits pour ce nouveau service, nous n'imprimerons pas et ne déposerons pas à la poste la plupart des items de correspondance pour vous. Plutôt, nous vous enverrons un avis par courrier électronique lorsque vous avez du courrier pour visionner dans votre compte en ligne sécurisé. Pour plus d'information sur les services en ligne, allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.

Pour des renseignements, visitez www.arc.gc.ca, téléphonez ou écrivez à :

Demandes de renseignements des entreprises : 1-800-959-7775

Centre fiscal de Shawinigan
4695, 12e Avenue
Shawinigan-Sud QC G9P 5H9
Télécopieur 819-536-4486

BSF de Montréal

GST/HST Notice of Assessment – Current English Version /

**Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Version
anglaise actuelle**



ST. JOHN'S NL A1B 3Z1

ADDRESS BLOCK

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Notice details

Business number	XXXXX XXXX RTXXXX
Period covered	Jan 1, 2014 - Dec 31, 2014
Date issued	Oct 22, 2015

Notice of assessment for goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST)

This notice explains the results of our assessment of your GST/HST return(s).
 The amount you need to pay is \$348.31.

Thank you,
 Bob Hamilton
 Commissioner of Revenue

<p>Account summary</p> <p>Previous payments may not appear if they have not been processed. If you already paid the balance owing, please ignore this request.</p> <p>Total balance: \$348.31</p>	<p>Go green, go paperless</p> <p>Get your mail online through My Business Account.</p> <p>1. log in at www.cra.gc.ca/mybusinessaccount 2. select "Manage online mail"</p>
--	--

RT299-A E X



LEGAL NAME
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Notice details

Business number XXXXX XXXX RTXXXX

Period covered Jan 1, 2014 - Dec 31, 2014

Date issued Oct 22, 2015

GST/HST assessment

Results

This notice explains the results of our assessment of your GST/HST return(s) received on October 1, 2015. It also explains any changes we may have made to your return(s). Please keep this notice for your records.

Description	(\$)	Amount	CR
Result of this assessment		348.31	
Prior balance		0.00	
Total balance		348.31	

If your net tax for the previous fiscal year was \$3000 or more and your net tax for this fiscal year will be \$3000 or more, you will need to make quarterly instalment payments this year.

To view your up-to-date account information, including payment transactions, go to www.cra.gc.ca/mybusinessaccount.

We may take legal action to collect debts that are not paid voluntarily.

For more information, please see the summary and explanation of changes and other important information sections of this notice.

LEGAL NAME
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Notice details

Business number XXXXX XXXX RTXXXX

Period covered Jan 1, 2014 - Dec 31, 2014

Date issued Oct 22, 2015

Summary

Reporting period: Jan 1, 2014 - Dec 31, 2014

Reference number:

Sales and other revenue

Line	Description	(\$)	Amount	CR
101	Sales and other revenue		27,758.00	

Balance calculation

Line	Description	(\$)	Amount	CR
105	Total GST/HST and adjustments		3,193.38	
108	Total ITCs and adjustments		1,429.56	CR
109	Net tax assessed		1,763.82	
	Instalment applied		1,429.56	CR
	Net balance		334.26	
	Arrears interest		8.21	
	Failure to file penalty		5.84	
	Result of assessment		348.31	

Explanation of changes and other important information

We processed your GST/HST return for the period ending December 31, 2014.

We assessed a penalty for failing to file your return on time.

We charged arrears interest because you did not pay the amount owing by the due date.

More information

If you need more information, go to www.cra.gc.ca/business.

To see your latest account information, including payment transactions, go to www.cra.gc.ca/mybusinessaccount.

For information regarding options for adjusting your return, go to www.cra.gc.ca/gsthst and select the topic "Correcting a GST/HST return," or see Guide RC4022, "General Information for GST/HST Registrants." For faster service, submit your request electronically.

If you disagree with this assessment, go to www.cra.gc.ca/resolvingdisputes and select the topic "Goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST)" for your objection options. You have 90 days from the date of this notice to register your dispute.

Definitions

CR (credit) is the amount we owe you.

Help for persons with visual impairments

You can get this notice in braille, large print, or audio format. For more information about other formats, go to www.cra.gc.ca/alternate.

Direct deposit

Direct deposit is a faster, more convenient, reliable, and secure way to get all amounts deposited into one account or to have refunds and rebates from different programs deposited into different accounts. For more information, go to www.cra.gc.ca/directdeposit.

Get your mail online

You can choose to receive your mail online. When you register for this new service, we will no longer print and mail most correspondence to you. Instead, we will notify you by email when you have mail to view in your secure online account. For more information, go to www.cra.gc.ca/mybusinessaccount.



ADDRESS BLOCK

XX
 XXX
 XXX
 XXX
 XXX
 XXX

Remittance details

Business number XXXXX XXXX RTXXXX

Date issued Oct 22, 2015

How do you pay?

You can pay:

- online or by phone using a Canadian financial institution’s services
- online through the My Payment service at **www.cra.gc.ca/mypayment**
- online by setting up a pre-authorized debit agreement through My Business Account at **www.cra.gc.ca/mybusinessaccount**
- in person at your Canadian financial institution with the remittance voucher

For more information on how to make a payment, go to **www.cra.gc.ca/payments**.

Need more time to pay?

If you cannot pay in full and would like more information, go to **www.cra.gc.ca/collections**.

To discuss a payment arrangement, call the CRA at **1-877-477-5068**, Monday to Friday (except holidays) from 7:00 a.m. to 11:00 p.m., Eastern time.

Remittance voucher

Amount paid

Teller's stamp

Remittance voucher

GST/HST Notice of Assessment – Previous English Version

**Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Version
anglaise précédente**



Summerside PE C1N 6A2

ADDRESS BLOCK

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date	October 22, 2015
Business Number	XXXXX XXXX RTXXXX
Period Covered	2014-01-01 to 2014-12-31

0000

**NOTICE OF (RE)ASSESSMENT
 GOODS AND SERVICES TAX/HARMONIZED SALES TAX (GST/HST)**

RESULTS

This notice explains the results of our (re)assessment of the GST/HST return(s) received on October 1, 2015, for the period indicated above.

Result of this (Re)Assessment	\$	348.31
Prior Balance	\$	0.00
Total Balance	\$	348.31

If your net tax for the previous fiscal year was \$3,000 or more and your net tax for the current fiscal year will be \$3,000 or more, you will need to make quarterly instalment payments during the current year.

Payments will not appear on this notice of assessment if we have not processed your payment yet. If you have already paid the balance owing, please ignore this message and accept our thanks.

To see the latest account information, including payment transactions, go to www.cra.gc.ca/mybusinessaccount on the CRA's website.

We may take legal action to collect debts that are not paid voluntarily.

Please keep this Notice of (Re)Assessment for your records.

For more information, phone or write to:

Business Enquiries: 1-800-959-5525
 Summerside Tax Centre
 275 Pope Road
 Summerside PE C1N 6A2

Andrew Treusch
 Commissioner of Revenue



LEGAL NAME
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date	October 22, 2015
Business Number	XXXXX XXXX RTXXXX
Period Covered	2014-01-01 to 2014-12-31

**NOTICE OF (RE)ASSESSMENT
GOODS AND SERVICES TAX/HARMONIZED SALES TAX (GST/HST)**

SUMMARY OF (RE)ASSESSMENT

RE: GST/HST Return

Reporting Period From: 2014/01/01 To: 2014/12/31

Reference Number: :

Line 101	Sales and Other Revenue	\$	27,758.00	
Line 105	Total GST/HST and Adjustments	\$	3,193.38	
Line 108	Total ITCs and Adjustments	\$	1,429.56	Cr

Line 109	Net Tax Assessed	\$	1,763.82	
	Instalment(s) Applied	\$	1,429.56	Cr

	Net Balance	\$	334.26	
	Interest and Penalty			
	Arrears Interest	\$	8.21	
	Failure to File Penalty	\$	5.84	

	Result of (Re)Assessment	\$	348.31	

EXPLANATION

We have processed your GST/HST return for the period ending December 31, 2014.

We have calculated a penalty for failing to file your return on time.

We have charged you arrears interest because you did not pay the amount owing by the due date.

We have adjusted the amount of payments to agree with the amount in our records. On your return, the total amount of payments is \$0.00 while the amount in our records is \$1,429.56.

GENERAL INFORMATION

For more information on Notices of (Re)Assessment, and your objection and appeal rights, see Guide RC4022, "General Information for GST/HST Registrants", or visit www.cra.gc.ca. To prevent unnecessary delays when you correspond with us, please provide your Business Number.

GST/HST Notice of Assessment – Current French Version /

**Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Version
française actuelle**



ST. JOHN'S NL A1B 3Z1

BLOC D'ADRESSE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Détails concernant l'avis

Numéro d'entreprise XXXXX XXXX RTXXXX

Période couverte 1 jan 2013 - 31 déc 2013

Date d'envoi 10 avril 2014

Avis de nouvelle cotisation concernant la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)

Nous avons traité votre ou vos déclaration(s) de TPS/TVH. Cet avis explique le résultat de notre examen.

Le montant que vous devez payer est de 500,00 \$.

Merci.

Bob Hamilton
 Commissaire du revenu

En résumé

Les paiements que nous n'avons pas encore traités ne figurent pas dans cet avis. Si vous avez déjà payé tout le montant dû, ne tenez pas compte de cet avis.

Solde total : 500,00 \$

Dites adieu au papier!

Grâce à Mon dossier d'entreprise, vous pouvez recevoir votre courrier en ligne.

1. Allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise pour ouvrir une session
2. Sélectionnez « Gérer le courrier en ligne »

RT299-B F X

NOM LÉGAL

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Détails concernant l'avis

Numéro d'entreprise XXXXX XXXX RTXXXX

Période couverte 1 jan 2013 - 31 déc 2013

Date d'envoi 10 avril 2014

Nouvelle cotisation de TPS/TVH

Résultats

Cet avis explique les résultats de nos calculs pour votre ou pour vos déclaration(s) de TPS/TVH que nous avons reçue(s) le 23 mars 2014. L'avis explique aussi tout changement que nous y avons apporté. Veuillez le conserver dans vos dossiers.

Description	Montant (\$) CT
Résultat de cette nouvelle cotisation	500,00
Solde antérieur	0,00
Solde total	500,00

Pour en savoir plus, consultez les sections « Sommaire » et « Explication des changements et autres renseignements importants ».

Pour voir le solde actuel de votre compte, y compris les opérations relatives aux paiements, allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.

Nous prendrons toutes les mesures prévues par la loi pour recouvrer toute dette qui n'est pas payée de façon volontaire.

NOM LÉGAL

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Détails concernant l'avis

Numéro d'entreprise XXXXX XXXX RTXXXX

Période couverte 1 jan 2013 - 31 déc 2013

Date d'envoi 10 avril 2014

Sommaire

Période de déclaration : 1 jan 2013 - 31 déc 2013

Numéro de référence : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ventes et autres recettes

Ligne	Description	Montant révisé (\$) CT	Ajustements (\$) CT
101	Ventes et autres recettes	57 592,50	10 500,00

Calcul du solde

Ligne	Description	Nouveaux calculs (\$) CT	Ajustements (\$) CT
105	Total de la TPS/TVH et des redressements	2 854,60	500,00
108	Total des CTI et des redressements	0,00	0,00
109	La taxe nette cotisée	2 854,60	500,00
	Solde net pour cette période		500,00

Explication des changements et autres renseignements importants

Nous avons traité un redressement et avons apporté les modifications à votre compte en conséquence.

—

—

—

—

Autres renseignements

Pour en savoir plus, allez à www.arc.gc.ca/entreprise.

Pour voir les renseignements de votre compte à jour, y compris les opérations de paiement, allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.

Pour savoir comment corriger votre déclaration, allez à www.arc.gc.ca/tpstvh et cliquez sur « Correction d'une déclaration de la TPS/TVH », ou consultez le guide RC4022, Renseignements généraux sur la TPS/TVH pour les inscrits. Vous serez servi plus rapidement si vous soumettez votre demande par voie électronique.

Si vous n'êtes pas d'accord avec cette cotisation, allez à www.arc.gc.ca/differends et cliquez sur « Taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) » pour savoir comment demander un examen officiel. Vous avez 90 jours à partir de la date de cet avis pour enregistrer votre différend.

Définitions

CT (crédit) désigne le montant que nous vous devons.

Aide aux personnes ayant une déficience visuelle

Vous pouvez obtenir cet avis en braille, en gros caractères ou en format audio. Pour en savoir plus sur les médias substituts, allez à www.arc.gc.ca/substituts.

Dépôt direct

Le dépôt direct est un moyen rapide, pratique, fiable et sécurisé de recevoir tous vos montants dans un seul compte ou de faire déposer des remboursements de différents programmes dans différents comptes. Pour en savoir plus, allez à www.arc.gc.ca/depotdirect.

Recevez votre courrier en ligne

En vous inscrivant à notre service de courrier en ligne, vous cesserez de recevoir la plupart de notre courrier par la poste. Nous vous informerons plutôt par courriel que vous avez du courrier dans votre compte en ligne sécurisé. Pour en savoir plus, allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.





BLOC D'ADRESSE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Détails concernant l'avis

Numéro d'entreprise XXXXX XXXX RTXXXX

Date d'envoi 10 avril 2014

Comment faire votre paiement?

Vous pouvez :

- utiliser les services bancaires en ligne ou téléphoniques d'une institution financière canadienne
- utiliser le service Mon paiement à www.arc.gc.ca/monpaiement
- établir un accord de débit préautorisé dans Mon dossier d'entreprise à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise
- vous rendre à votre institution financière canadienne avec la pièce de versement.

Pour en savoir plus sur les modes de paiement, allez à www.arc.gc.ca/paiements.

Besoin de plus de temps pour faire le paiement?

Si vous ne pouvez pas payer le montant dû et que vous voulez des renseignements, allez à www.arc.gc.ca/recouvrement.

Si vous voulez conclure une entente de paiement, téléphonez nous au **1-877-477-5069**, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés), entre 7 h et 23 h, heure avancée de l'Est.

Pièce de versement

Montant du paiement

Timbre du caissier

Pièce de versement

GST/HST Notice of Assessment – Previous French Version

**Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Version
française précédente**



Shawinigan-Sud QC G9N 7S6

BLOC D'ADRESSE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date	10 avril 2014
Numéro d'entreprise	XXXXX XXXX RTXXXX
Période couverte	2013-01-01 au 2013-12-31

0000043

**AVIS DE (NOUVELLE) COTISATION
TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES/TAXE DE VENTE HARMONISÉE (TPS/TVH)**

RÉSULTATS

Cet avis explique le résultat de notre (nouvelle) cotisation de la ou les déclarations TPS/TVH que vous avez produites pour la période mentionnée ci-dessus. Il explique aussi tout changement que nous avons pu apporter à ces déclarations.

Résultat de cette (nouvelle) cotisation	500,00	\$
Solde antérieur	0,00	\$
	=====	
solde total	500,00	\$

Si votre montant total net de la TPS/TVH payable pour l'année financière précédente s'établit à 3 000 \$ ou plus, vous pourriez être tenu de verser des acomptes provisionnels pour l'année financière en cours.

Si vous avez déjà payé le montant dû, veuillez ne pas tenir compte du présent message et acceptez nos remerciements. Sachez en outre que des mesures fondées en droit pourraient être prises afin de recouvrer les créances qui ne sont pas remboursées volontairement.

Vous devez effectuer un paiement? Le service de l'ARC Mon paiement permet aux entreprises d'effectuer des paiements en ligne. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web de l'ARC. Si vous désirez effectuer un paiement, allez à www.arc.gc.ca/monpaiement.

Veuillez conserver cet avis de (nouvelle) cotisation pour vos dossiers.

Pour des renseignements, visitez www.arc.gc.ca ou communiquez :

Demandes de renseignements des entreprises : 1-800-959-7775
Centre fiscal de Shawinigan
4695, 12e Avenue
Shawinigan-Sud QC G9N 7S6

Andrew Treusch
Commissaire du revenu





BLOC D'ADRESSE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date	10 avril 2014
Numéro d'entreprise	XXXXX XXXX RTXXXX
Période couverte	2013-01-01 au 2013-12-31

**AVIS DE (NOUVELLE) COTISATION
 TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES/TAXE DE VENTE HARMONISÉE (TPS/TVH)**

SOMMAIRE DE (NOUVELLE) COTISATION

OBJET : Déclaration de TPS/TVH

Période de déclaration Du : 2013/01/01 Au : 2013/12/31

Numéro de référence : 14002000132320009

	Cotisation révisée		Rajustements	
Ligne 101	57 592,50	\$	10 500,00	\$
Ligne 105	2 854,60	\$	500,00	\$
Ligne 108	0,00	\$	0,00	\$
Ligne 109	Taxe nette -----		-----	
	établie	2 854,60	500,00	\$

	Résultat de la (nouvelle)cotisation		500,00	\$

EXPLICATION

Cet avis reflète les rajustements à votre compte conformément à vos renseignements supplémentaires.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Pour en savoir plus au sujet des avis de (nouvelle) cotisation, notamment sur vos droits d'opposition et d'appel, consultez le guide RC4022, « Renseignements généraux sur la TPS/TVH pour les inscrits », ou allez à www.arc.gc.ca. Afin d'éviter tout délai inutile lorsque vous communiquez avec nous par écrit, prenez soin de nous fournir votre numéro d'entreprise.

**PD7A – Current English Version /
Relevé PD7A – Version anglaise actuelle**



SURREY BC V3T 5E6

Statement details

Account number	XXXXX XXXX RP XXXX
Date issued	Apr 1, 2016

1234567

ADDRESS/NAME LINE 1
 ADDRESS/NAME LINE 2
 ADDRESS/NAME LINE 3
 ADDRESS/NAME LINE 4
 ADDRESS/NAME LINE 5
 ADDRESS/NAME LINE 6
 ADDRESS/NAME LINE 7

Statement of account for current source deductions

This is your statement of account for current source deductions for ^^Business name^^. See the "Account summary" section for details.

As a monthly remitter, you have to send us your remittance by the 15th of the month after the month you pay employees.

For more information about making your next remittance, go to cra.gc.ca/payroll and select "Remitting payroll deductions". If you will not be making a remittance, select "Remitting payroll deductions", and select "Not making a remittance".

Thank you,

Bob Hamilton
Commissioner of Revenue

Remittance account balance	
This is your total year to date deductions at source.	
2016 current balance:	\$8,034.32

Go green, go paperless!
 Get your mail online through **My Business Account**.

1. go to cra.gc.ca/mybusinessaccount
2. select "Manage online mail"

PD7A E (17)X



ADDRESS/NAME LINE 1
 ADDRESS/NAME LINE 2
 ADDRESS/NAME LINE 3
 ADDRESS/NAME LINE 4
 ADDRESS/NAME LINE 5
 ADDRESS/NAME LINE 6
 ADDRESS/NAME LINE 7

Statement details

Account number	XXXXX XXXX RP XXXX
Date issued	Apr 1, 2016

Account summary

This statement shows details of transactions posted to your account since your last statement. To view all transactions related to your account, go to cra.gc.ca/mybusinessaccount.

The "Remittance account balances" total below includes paid and unpaid amounts for 2016. For more information on withholding requirements and calculating your deduction and remittance amounts, go to cra.gc.ca/payroll.

The "Arrears account balances" section below includes your accumulated balance owing as of the statement date.

Remittance account balances

Date posted	Description	Date received	\$ Amount CR/DR
	Previous balance		5,872.04 CR
Mar 31, 2016	Payment Feb late	Mar 31, 2016	<u>2,162.28 CR</u>
	Current balance		8,034.32 CR

Arrears account balances

Date posted	Description	Date received	\$ Amount CR/DR
	Previous arrears balance		1,074.73 DR
Apr 1, 2016	Interest charged		6.19 DR
Apr 1, 2016	Late remitting penalty		<u>166.22 DR</u>
	Current arrears balance		1,247.14 DR

Explanation of changes and other important information

You have an outstanding arrears balance of **\$1247.14**. Go to cra.gc.ca/payments to see your payment options. If you are using a voucher to pay your arrears, please use the source deductions arrears payment voucher (PD7D). Do not use the current source deductions remittance voucher (PD7A or PD7ATM).

If you received a small business job credit, please remember that when determining your taxable income for the year, you can either:

- subtract the credit from your employment insurance premium expense; or
- include it as income in the year you received it.

You can learn more about the credit at cra.gc.ca/sbjc

If you send your source deductions electronically, please continue to do so.

More information

If you need more information, go to cra.gc.ca/payroll or call the business enquiries line at **1-800-959-5525**.

To access and manage your payroll account, go to cra.gc.ca/mybusinessaccount.

You can:

- view remitting requirements
- view account balance and transactions
- provide a nil remittance
- respond to notices using fillable forms
- trace a payment
- request a refund
- and more

Authorized employees or representatives can access accounts online on behalf of their employer or clients. To log in or register, go to cra.gc.ca/representatives.

Definitions

For remittance account balances, a **debit** (DR) decreases your balance and a **credit** (CR) increases your balance. For arrears account balances, a **debit** (DR) increases your amount owing and a **credit** (CR) decreases your amount owing.

Help for persons with hearing, speech, or visual impairments

You can get this notice in braille, large print, electronic text, or audio format. For more information about other formats, go to cra.gc.ca/alternate.

If you use a teletypewriter, you can get tax information by calling **1-800-665-0354**.

How do you remit?

You can remit:

- online or by phone using a Canadian financial institution's services
- online through the My Payment service at cra.gc.ca/mypayment
- online by setting up a pre-authorized debit agreement through My Business Account at cra.gc.ca/mybusinessaccount
- in person at your Canadian financial institution with the remittance voucher (for source deductions only)

For more information on how to make a payment, go to cra.gc.ca/payments.

Don't forget your due dates

The Business Tax Reminder App lets business users create custom reminders and alerts for remittances and filing due dates. To find out how to download the mobile app, go to cra.gc.ca/mobileapps.

Get your money faster

Get your refunds faster by registering for direct deposit and have your money deposited directly into your bank account. For more information on direct deposit, go to cra.gc.ca/directdeposit.

Statement details

Account number	XXXXX XXXX RP XXXX
Date issued	Apr 1, 2016

ADDRESS/NAME LINE 1
 ADDRESS/NAME LINE 2
 ADDRESS/NAME LINE 3
 ADDRESS/NAME LINE 4
 ADDRESS/NAME LINE 5
 ADDRESS/NAME LINE 6
 ADDRESS/NAME LINE 7

Tear line



Canada Revenue Agency
 Agence du revenu du Canada

Protected B

Account number: XXXXX XXXX RPXXXX
Employer name: ABC COMPANY
Return address: SURREY BC V3T 5E6

Nil remittance

To provide a nil remittance:

- go to cra.gc.ca/mybusinessaccount
- call our automated TeleReply service at 1-800-959-2256
- mail this nil remittance to the return address

No employees subject to deductions or business temporarily discontinued



From:

Year	Month	Day

To:

Year	Month	Day

Business closed or ceased to employ, legal entity or ownership changed, or account opened in error



Effective date

Year	Month	Day

Note: If your business is closed, you must remit all income tax deductions, Canada Pension Plan contributions, and employment insurance premiums within 7 days and file a "T4 type" information return within 30 days of the date your business was closed.

 Employer or authorized person (please print) Position Telephone number Date

Tear line

Remittance voucher

Amount of payment

Teller's stamp

Remittance voucher

**PD7A – Previous English Version /
Relevé PD7A – Version anglaise précédente**



**STATEMENT OF ACCOUNT
FOR CURRENT SOURCE DEDUCTIONS**

Statement of account as of April 1, 2016 Account number Employer name

000001

Balances on last statement		Current balances	
Amount paid for 2016	Assessed amount owing	Amount paid for 2016	Assessed amount owing
5,872.04Cr	1,074.73Dr	8,034.32Cr	1,247.14Dr

EXPLANATION OF CHANGES

Date	Description	Amount
Mar 31	Payment Feb 2016 late	2,162.28Cr
Apr 1	Interest charged	6.19Dr
Apr 1	Assessed late remitting penalty	166.22Dr

We will be changing the layout of the information on your Statement of Account for Current Source Deductions to make it easier to understand. The new format will be adopted on all statements issued after May 2016.

If you received a small business job credit, please remember that when determining your taxable income for the year, you can either:

- subtract the credit from your employment insurance premium expense; or
- include it as income in the year you received it.

You can learn more about the credit at www.cra.gc.ca/sbjc.

Have you signed up for direct deposit yet? If not, simply fill out Form RC366, "Direct Deposit for Businesses", available at www.cra.gc.ca/directdeposit and mail it to your tax centre. Enroll now, because the Government of Canada is phasing out federal government cheques by April 2016.

Thank you for your payment.

We received your remittance for source deductions late. We assess a late

Andrew Treusch
Commissioner of Revenue

CPP contributions	EI premiums	Tax deductions	Current payment	Gross payroll	Number of employees in last pay period

PD7A E (15)X





STATEMENT OF ACCOUNT FOR CURRENT SOURCE DEDUCTIONS

Account number

Employer name

123456789

Date

Description

Amount

remitting penalty on amounts over \$500.

Please use the remittance voucher to make your next remittance or explain on the last page why you will not be remitting.

If you already receive your statement and remit source deductions electronically, please continue to do so.

If you have not yet registered for My Business Account or you need more information, call 1-800-959-5525 or go to www.cra.gc.ca/mybusinessaccount.

Pay online, or use this voucher to pay at your financial institution. We will charge a fee for any dishonoured payment. Do not fold your voucher, and do not use staples, paper clips, or tape. Submit the original voucher, not a photocopy. Do not send us cash. Please ensure the address below appears in the window of the envelope provided.

Teller's stamp

CANADA REVENUE AGENCY TECHNOLOGY CENTRE 875 HERON ROAD OTTAWA ON K1A 1B1

ACCOUNTING ENTRIES - EXPLANATIONS

AMOUNT PAID: payments of Canada Pension Plan contributions, Employment Insurance premiums, and income tax (net of adjustments) for the year indicated.

AMOUNT OWING: unpaid assessments of Canada Pension Plan contributions, Employment Insurance premiums, and income tax, plus assessed amounts of penalties and interest outstanding.

GROSS PAYROLL IN REMITTING PERIOD (dollars only): all remuneration before any deductions. For quarterly remitters, it is the total of the remuneration paid for the quarter.

NUMBER OF EMPLOYEES IN LAST PAY PERIOD: the number of people who received pay during the last pay period in the month or quarter.

PAYMENT OPTIONS

- Make your payment electronically using your financial institution's Internet banking or telephone services. Most financial institutions allow you to schedule future-dated payments. For more information, visit www.cra.gc.ca/electronicpayments or contact your financial institution.
- Make your payment free of charge at your Canadian financial institution, by presenting this form to the teller.
- Submit the original remittance voucher (not a photocopy) with a cheque or money order made payable to the Receiver General, to the address shown below. Write your account number on the back of your cheque or money order.
- You may be able to pay online using the CRA's My Payment option. To use My Payment, or to see if your financial institution offers this service, go to www.cra.gc.ca/mypayment.

If you use an automated teller machine (ATM) to send us a payment, allow time for the financial institution to process the payment. The institution will debit your account when you use the ATM. However, you should allow time for us to receive the payment. An ATM receipt is not proof of payment by the due date.

We must receive deductions made during the month or quarter by the 15th day of the following month. The date of receipt is the date the payment is delivered to the Receiver General (i.e., tax services office, tax centre, or date stamped by your financial institution) and not the date you mailed the payment. Please include your share of Canada Pension Plan contributions and Employment Insurance premiums when you remit your employees' deductions.

We will apply penalties for late or deficient remittances on amounts over \$500 unless the failure is made knowingly or under circumstances amounting to gross negligence, in which case the minimum \$500 will not apply.

If there was a name/address change during the month or quarter, complete the change of address area of the envelope that contains your statement and return with the remittance voucher.

ENQUIRIES

If you need more information, or help in completing the form or using the Payroll Deductions Tables, contact your tax services office. The telephone number is shown on this form. Please indicate your account number on all correspondence.

To view your account balance, transactions, remitting requirements, and more, visit www.cra.gc.ca/mybusinessaccount.



Canada Revenue Agency / Agence du revenu du Canada

Account number:
Employer name:

If you will not be making a remittance during the month or quarter, you can use My Business Account or the TeleReply service to provide one of the explanations below. Visit www.cra.gc.ca/mybusinessaccount or call TeleReply toll free at 1-800-959-2256. Please do not mail your corresponding remittance voucher if you use My Business Account or the TeleReply service. Keep it for your records. If you prefer, you can still enter your explanation below and return it to:

WINNIPEG MB R3C 3M2

- No employees subject to deductions
- Business temporarily discontinued
- Business closed or ceased to employ, or legal entity changed or ownership changed during a calendar year, or account opened in error

Date you expect to have employees subject to deductions

Year	Month	Day

Effective date

Year	Month	Day

The payroll account will not be closed until all applicable payroll deductions have been remitted and information returns are filed. If you temporarily have no employees subject to deductions, please provide your update using the box above.

Note: If your business is closed, you must remit all income tax deductions, Canada Pension Plan contributions, and Employment Insurance premiums within seven days and file a "T4 type" information return within 30 days of the date your business was closed

Employer or designate (please print)

Position

Telephone number

Date

**PD7A – Current French Version /
Relevé PD7A – Version française actuelle**



SURREY BC V3T 5E6

Détails du relevé

Numéro de compte XXXXX XXXX RP XXXX

Date de l'avis 21 jan 2016

1234567

LIGNE D'ADRESSE 1
LIGNE D'ADRESSE 2
LIGNE D'ADRESSE 3
LIGNE D'ADRESSE 4
LIGNE D'ADRESSE 5
LIGNE D'ADRESSE 6
LIGNE D'ADRESSE 7

Relevé de compte de retenues à la source courantes

Ceci est votre relevé de compte de retenues à la source courantes pour ^^Nom de l'entreprise^^. Voir la section « Sommaire du compte » pour obtenir des détails.

Étant donné que vous êtes un auteur de versements mensuels, vous devez nous envoyer les retenues au plus tard le 15 du mois suivant le mois où vous avez payé vos employés.

Pour plus d'informations au sujet de faire votre prochain versement, allez à www.arc.gc.ca/retenues et sélectionnez « Versement des retenues sur la paie ». Si vous ne prévoyez pas faire un versement, sélectionnez « Versement des retenues sur la paie », puis sélectionnez « Vous ne prévoyez pas faire de versements ».

Merci.

Bob Hamilton
Commissaire du revenu

Solde du compte de versements

Voici le total de vos retenues à la source cumulatives annuelles.

Solde courant 2015 : 6 307,29 \$

Dites adieu au papier!

Grâce à **Mon dossier d'entreprise**, vous pouvez recevoir votre courrier en ligne.

1. Allez à arc.gc.ca/mondossierentreprise pour ouvrir une session.
2. Sélectionnez « Gérer le courrier en ligne »

PD7A F (17)X

LIGNE D'ADRESSE 1
 LIGNE D'ADRESSE 2
 LIGNE D'ADRESSE 3
 LIGNE D'ADRESSE 4
 LIGNE D'ADRESSE 5
 LIGNE D'ADRESSE 6
 LIGNE D'ADRESSE 7

Détails du relevé

Numéro de compte	XXXXX XXXX RP XXXX
Date de l'avis	21 jan 2016

Sommaire du compte

Ce relevé de compte comprend les détails des transactions affichées à votre compte depuis votre dernier relevé. Pour voir toutes les transactions relatives à votre compte, allez à arc.gc.ca/mondossierentreprise.

La section « Soldes du compte de versements » indiquée ci-dessous comprend les montants payés et non payés pour 2015. Pour obtenir plus de renseignements sur les exigences en matière de retenues à la source et le calcul des déductions et des montants à verser, allez à arc.gc.ca/retenues.

La section « Soldes du compte des arriérés » indiquée ci-dessous comprend le solde accumulé à payer en date du relevé.

Soldes du compte de versements

Date d'affichage	Description	Date de réception	Montant \$ CT/DT
	Solde précédent		4 220,49 CT
20 jan 2016	Paiement déc 2015	15 jan 2016	2 086,80 CT
	Solde courant		6 307,29 CT

Soldes du compte des arriérés

Date d'affichage	Description	Date de réception	Montant \$ CT/DT
	Solde des arriérés précédent		113,62 DT
01 déc 2015	Intérêt établis		0,01 DT
01 déc 2015	Intérêt établis		0,20 DT
01 déc 2015	Intérêt établis		0,05 DT
30 nov 2015	Paiement d'arriérés	19 nov 2015	22,57 CT
30 nov 2015	Paiement d'arriérés	19 nov 2015	87,30 CT
30 nov 2015	Paiement d'arriérés	19 nov 2015	3,75 CT
20 jan 2016	Rajustment administratif		0,26 CT
	Solde courant		0,00

Explication des changements et autres renseignements importants

Si vous avez reçu un crédit pour l'emploi visant les petites entreprises, veuillez vous rappeler que lorsque vous déterminez votre revenu imposable pour l'année, vous pouvez :

- soit soustraire le crédit de votre dépense de cotisation d'assurance-emploi;
- soit inclure le crédit dans votre revenu de l'année durant laquelle vous l'avez reçu.

Vous pouvez en apprendre davantage sur le crédit au arc.gc.ca/cevpe.

Si vous envoyez vos versements de déductions à la source électroniquement, s'il vous plaît continué à le faire.

Autres renseignements

Si vous désirez plus de renseignements, allez à arc.gc.ca/retenues ou communiquez avec le Service des renseignements aux entreprises au **1-800-959-7775**.

Pour accéder à votre compte de retenues sur la paie et le gérer, allez à arc.gc.ca/mondossierentreprise.

Vous pouvez :

- consulter les exigences en matière de versement
- voir le solde du compte et les transactions
- faire un versement nul
- répondre aux avis en utilisant les formulaires en ligne
- repérer un paiement
- demander un remboursement
- et bien plus encore

Les employés ou les représentants autorisés peuvent accéder aux comptes en ligne au nom de leur employeur ou leurs clients. Pour ouvrir une session ou pour vous inscrire, allez à arc.gc.ca/representants.

Définitions

Un **débit** (DT) fait baisser le solde de votre compte de versements et un **crédit** (CT) le fait augmenter. Dans le cas du solde de votre compte des arriérés, un **débit** (DT) fait augmenter le montant que vous devez payer et un **crédit** (CT) le fait baisser.

Aide aux personnes ayant une déficience auditive, visuelle ou de la parole

Vous pouvez obtenir cet avis en braille, en gros caractères, en texte électronique ou en format audio. Pour en savoir plus sur les médias substitués, allez à arc.gc.ca/substituts.

Si vous utilisez un téléimprimeur, vous pouvez obtenir des renseignements fiscaux en composant le **1-800-665-0354**.

Comment faire vos versements?

Vous pouvez verser :

- en ligne ou par téléphone, en utilisant les services d'une institution financière canadienne
- en ligne au moyen du service Mon paiement à arc.gc.ca/monpaiement
- en ligne, en établissant un accord de paiement par débit préautorisé dans Mon dossier d'entreprise à arc.gc.ca/mondossierentreprise
- en personne à votre institution financière canadienne en utilisant votre pièce de versement (pour les retenues à la source seulement)

Pour en savoir plus sur la façon de faire un paiement, allez à arc.gc.ca/paiements.

N'oubliez pas vos dates d'échéance

L'application de Rappel d'impôt d'entreprises permet aux utilisateurs de créer des alertes et des rappels personnalisés correspondant aux dates d'échéance de versement et de production. Pour connaître la façon de télécharger l'application mobile, allez à arc.gc.ca/applicationsmobiles.

Obtenez votre argent plus rapidement

Obtenez vos remboursements plus rapidement en vous inscrivant au dépôt direct afin que votre argent soit déposé directement dans votre compte bancaire. Pour en savoir plus sur le dépôt direct, allez à arc.gc.ca/depotdirect.

Détails du relevé

Numéro de compte	XXXXX XXXX RP XXXX
-------------------------	--------------------

Date de l'avis	21 jan 2016
-----------------------	-------------

LIGNE D'ADRESSE 1
 LIGNE D'ADRESSE 2
 LIGNE D'ADRESSE 3
 LIGNE D'ADRESSE 4
 LIGNE D'ADRESSE 5
 LIGNE D'ADRESSE 6
 LIGNE D'ADRESSE 7

----- Ligne de pointillés -----



Agence du revenu du Canada
 Canada Revenue Agency

Protégé B

Numéro de compte : XXXXX XXXX RPXXXX
Nom d'employeur : ABC COMPANY
L'adresse de retour : Surrey BC V3T 5E6

Versement Nul

Pour faire un versement nul :

- allez à arc.gc.ca/mondossierentreprise
- appelez notre service TéléAvis automatisé au **1-800-959-2256**
- poster ce bon de versement nul à l'adresse de retour

<input type="checkbox"/>	Aucun employé assujéti aux retenues ou cessation temporaire des activités	→	De :	<table border="1"><tr><th>Année</th><th>Mois</th><th>Jour</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>	Année	Mois	Jour				À :	<table border="1"><tr><th>Année</th><th>Mois</th><th>Jour</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>	Année	Mois	Jour			
Année	Mois	Jour																
Année	Mois	Jour																
<input type="checkbox"/>	L'entreprise est fermée ou n'a plus d'employés, un changement d'entité légale ou de propriétaire, ou un compte ouvert par erreur	→	Date d'entrée en vigueur			<table border="1"><tr><th>Année</th><th>Mois</th><th>Jour</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>	Année	Mois	Jour									
Année	Mois	Jour																

Remarque : Si votre entreprise est fermée, vous devez nous envoyer toutes les retenues d'impôt, et de cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi dans les 7 jours et une déclaration de renseignements de « type T4 » dans les 30 jours suivant la fermeture de votre entreprise.

 Employeur ou personne désignée
 (en lettres moulées)

 Titre

 Numéro de téléphone

 Date

----- Ligne de pointillés -----

Pièce de versement

Montant du paiement

Timbre du caissier

Pièce de versement

**PD7A – Previous French Version /
Relevé PD7A – Version française précédente**



**RELEVÉ DE COMPTE DE RETENUES
À LA SOURCE COURANTES**

Relevé de compte du Le 21 janvier 2016
 Numéro de compte
 Nom de l'employeur

Soldes du dernier relevé		Soldes courants	
Montant payé pour 2015	Montant cotisé dû	Montant payé pour 2015	Montant cotisé dû
4 220,49Ct	113,62Dt	6 307,29Ct	0,00

EXPLICATIONS DES CHANGEMENTS

Date	Description	Montant
1 déc	Intérêts établis	0,01Dt
1 déc	Intérêts établis	0,20Dt
1 déc	Intérêts établis	0,05Dt
30 nov	Paiement d'arriérés	Reçu le 19 nov 2015 22,57Ct
30 nov	Paiement d'arriérés	Reçu le 19 nov 2015 87,30Ct
30 nov	Paiement d'arriérés	Reçu le 19 nov 2015 3,75Ct
20 jan	Paiement déc 2015	Reçu 15 jan 2016 2 086,80Ct

Nous modifierons la présentation des renseignements sur votre relevé de compte de retenues à la source courantes afin qu'il soit plus facile à lire. Le nouveau format s'appliquera à tous les relevés émis après mai 2016.

Si vous avez reçu un crédit pour l'emploi visant les petites entreprises, veuillez vous rappeler que lorsque vous déterminez votre revenu imposable pour l'année, vous pouvez :

- soit soustraire le crédit de votre dépense de cotisation d'assurance-emploi;
- soit inclure le crédit dans votre revenu de l'année durant laquelle vous l'avez reçu.

Vous pouvez en apprendre davantage sur le crédit au www.arc.gc.ca/cevpe.

Êtes-vous inscrit au dépôt direct? Si non, pour vous inscrire, remplissez tout simplement le formulaire RC366, « Demande de dépôt direct pour les

Andrew Treusch
 Commissaire du Revenu

Cotisations au RPC	Cotisations d'assurance-emploi	Retenues d'impôt	Paiement courant	Rémunération brute	Nbre d'employés pour la dernière période

PD7A F (15)X





**RELEVÉ DE COMPTE DE RETENUES
À LA SOURCE COURANTES**

Numéro de compte

Nom de l'employeur

Date

Description

Montant

entreprises », à www.arc.gc.ca/depotdirect et envoyez-le à votre centre fiscal. Inscrivez-vous maintenant, car le gouvernement du Canada élimine progressivement les chèques gouvernementaux fédéraux d'ici avril 2016.

Nous vous remercions de votre versement.

Veuillez utiliser le bon de versement pour votre prochain versement ou expliquer à la fin de ce formulaire pourquoi vous ne faites aucun versement.

Si vous recevez votre relevé de compte et faites vos versements de déductions à la source électroniquement, veuillez continuer à faire vos versements de cette façon.

Si vous n'êtes pas encore inscrit à Mon dossier d'entreprise ou si vous avez besoin de plus de renseignements, composez le 1-800-959-7775 ou allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.

Payer en ligne, ou utiliser cette pièce de versement pour payer à votre institution financière.

Vous devrez payer des frais si votre paiement est refusé.

Ne pas plier cette pièce de versement et ne pas utiliser des agrafes, des trombones ou du ruban adhésif.

Soumettre cette pièce de versement original et non une photocopie.

Ne nous envoyer pas d'argent comptant.

Veuillez vous assurer que l'adresse ci-dessous apparaît dans la fenêtre de l'enveloppe ci-jointe.

Timbre du caissier

AGENCE DU REVENU DU CANADA
CENTRE DE TECHNOLOGIE
875 CH HERON
OTTAWA ON K1A 1B1

INSCRIPTIONS COMPTABLES - EXPLICATIONS

MONTANT PAYÉ : paiements de cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC), de cotisations d'assurance-emploi (AE) et d'impôt sur le revenu (après rajustement) pour l'année indiquée.

MONTANT DÛ : montants non payés de cotisations au Régime de pensions du Canada, de cotisations d'assurance-emploi et d'impôt sur le revenu plus les montants établis de pénalités et d'intérêts en souffrance.

RÉMUNÉRATION BRUTE POUR LA PÉRIODE DE VERSEMENT (en dollars seulement) : toute la rémunération avant les retenues. Pour les auteurs de versement trimestriel, c'est le total de la rémunération pour le trimestre.

NOMBRE D'EMPLOYÉS POUR LA DERNIÈRE PÉRIODE DE PAIE : toute personne rémunérée pour la dernière période de paie du mois ou du trimestre.

MODALITÉS DE PAIEMENT

- Effectuez votre paiement par voie électronique au moyen des services bancaires électroniques ou téléphoniques de votre institution financière. La majorité des institutions financières vous permettent d'établir des paiements à une date ultérieure. Pour en savoir plus allez à www.arc.gc.ca/paiementselectroniques ou communiquez avec votre institution financière.
- Effectuez votre paiement sans frais à votre institution financière canadienne en présentant ce formulaire au caissier.
- Utilisez l'original de votre pièce de versement et non une photocopie avec un chèque ou un mandat à l'ordre du receveur général à l'adresse indiquée ci-dessous. Inscrivez votre numéro de compte au verso de votre chèque ou mandat.
- Vous pourrez faire votre paiement en ligne en utilisant l'option Mon paiement de l'ARC. Pour utiliser Mon paiement, ou pour déterminer si votre institution financière offre ce service, allez à www.arc.gc.ca/monpaiement.

Si vous utilisez un guichet automatique bancaire (GAB) pour nous transmettre votre paiement, veuillez prévoir le temps nécessaire au traitement du paiement. L'institution financière portera le montant au débit de votre compte dès que vous utiliserez le GAB. Cependant, veuillez prévoir le temps requis pour nous faire parvenir le montant. Le reçu du GAB ne constitue pas une preuve de paiement avant la date d'exigibilité.

Nous devons recevoir les retenues du mois ou du trimestre avant le 15^e jour du mois suivant. La date de réception correspond à la date où le receveur général reçoit le paiement (c'est-à-dire, la date de réception au bureau des services fiscaux, au centre fiscal ou selon le timbre dateur de votre institution financière) et non pas à la date de mise à la poste. Veuillez inclure votre partie des cotisations d'assurance-emploi et des cotisations au Régime de pensions du Canada lorsque vous versez les retenues des employés.

Nous imposerons des pénalités pour versement tardif ou insuffisant sur les retards et les insuffisances de plus de 500 \$. Le minimum ne s'appliquera pas si le défaut de paiement est commis sciemment ou dans des circonstances équivalent à une faute lourde.

S'il y a eu changement de nom ou d'adresse pendant le mois ou le trimestre, veuillez remplir la section du changement de nom ou d'adresse de l'enveloppe qui contient votre relevé et la retourner avec le bon de versement.

RENSEIGNEMENTS

Si vous désirez de l'information supplémentaire ou de l'aide concernant l'établissement du formulaire ou l'utilisation des tables de retenues sur la paie, communiquez avec votre bureau des services fiscaux. Le numéro de téléphone figure au recto du présent formulaire. Veuillez indiquer votre numéro de compte dans toute communication.

Pour voir le solde de votre compte, les transactions, les exigences de versement et plus, allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Numéro de compte :
Nom de l'employeur :

Lorsque vous ne ferez pas de versement pendant le mois ou le trimestre, vous pouvez utiliser Mon dossier d'entreprise ou notre service TéléAvis pour nous fournir une des explications ci-dessous. Allez à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise ou composez le numéro sans frais suivant : 1-800-959-2256. Si vous utilisez Mon dossier d'entreprise ou le service TéléAvis, ne nous postez pas votre bon de versement; conservez-le plutôt dans vos dossiers. Si vous le préférez, vous pouvez toujours inscrire votre explication ci-dessous et la renvoyer à :

ST. JOHN'S NL A1B 3Z1

- Aucun employé assujéti aux retenues
- Cessation temporaire des activités
- Fermeture de l'entreprise ou cessation d'activité, changement d'entité légale ou changement de propriétaire durant une année civile ou compte ouvert par erreur.
- **Date où vous prévoyez avoir des employés assujettis aux retenues** →

Année	Mois	Jour

Date d'entrée en vigueur

Année	Mois	Jour

Le compte de paie sera fermé après que toutes les retenues salariales prévues auront été versées et que les déclarations de renseignements auront été produites. Si vous n'avez pas actuellement d'employés assujettis aux retenues, veuillez utiliser les cases ci-dessus.

Remarque : Si votre entreprise est fermée, vous devez nous envoyer toutes les retenues d'impôt, du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi dans les 7 jours et produire une déclaration de renseignements de « type T4 » dans les 30 jours qui suivent la fermeture de votre entreprise.