



**Modernisation De La Correspondance :
Facteurs Générateurs D'appels Et Réduction Des Médias
Imprimés
- Rapport définitif -**

**Préparé pour :
L'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*

This report is also available in English.

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



TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
Sommaire	1
Demandes de renseignements téléphoniques – particuliers et entreprises	9
Demandes de renseignements à propos des	
Formulaires	18
Correspondance	22
Observations générales sur les résultats	22
Avis du crédit pour la tps/tvh – particuliers	24
Avis de cotisation t1 – particuliers	28
Avis de cotisation t2 – entreprises	31
Avis de cotisation concernant la tps/tvh – entreprises	35
Pd7a – relevé de compte de retenues à la source courantes – entreprises	37
Méthodologie	43
 Annexe	
 Présentés séparément	

SOMMAIRE

Le projet de modernisation de la correspondance a été mis en place afin d'atteindre les objectifs de l'Agence du revenu du Canada (ARC) identifiés au chapitre 7, *Un gouvernement ouvert et transparent*, du budget de 2016. Ce projet vise à améliorer les services téléphoniques de demandes de renseignements, à réorganiser la structure, la conception et le format de la correspondance et des messages de l'ARC, et à promouvoir le portail sécurisé des services électroniques de l'ARC.

Les groupes ciblés par la recherche comprenaient les contribuables particuliers (les particuliers), les petites et moyennes entreprises (les entreprises), les représentants autorisés des particuliers (les RA des particuliers) et les représentants autorisés des petites et moyennes entreprises (les RA des entreprises). Les objectifs de la recherche étaient les suivants :

Demandes de renseignements téléphoniques – Particuliers et entreprises

- ✓ Raisons de l'appel et raisons pour lesquelles la question n'est pas traitée en utilisant simplement le site Web de l'ARC ou un service sécurisé de l'ARC (Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise)

Demandes à propos des formulaires – Particuliers et entreprises

- ✓ Comment ils obtiennent les formulaires d'impôt requis
- ✓ Les raisons pour lesquelles un particulier ou une entreprise appelle l'ARC pour obtenir un formulaire au lieu de le télécharger à partir du site Web de l'ARC

Demandes à propos des formulaires – Représentants autorisés des particuliers et des entreprises

- ✓ Raisons de la commande de formulaires papier auprès de l'ARC
- ✓ Répercussions d'un changement à une règle limitant à neuf le nombre maximal de formulaires pouvant être commandés
- ✓ Circonstances dans lesquelles les formulaires d'impôt sont envoyés par la poste plutôt que par voie électronique

Correspondance – Tous les groupes cibles

- ✓ Évaluation d'exemples de la correspondance actuelle en ce qui a trait à sa clarté et à sa conception, ainsi qu'à la façon dont les mesures à prendre y sont énoncées (y compris les points appréciés et les problèmes perçus)
- ✓ Comparaison de la version actuelle d'une pièce de correspondance par rapport à la version précédente, préférence entre la version actuelle et la version précédente, et raison de la préférence

Des séances ont été menées du 4 au 11 mai 2017 avec dix groupes de discussion à Halifax, à Toronto, à Montréal et à Vancouver. Le nombre de groupes de discussion par groupe cible était comme suit : trois pour les particuliers, trois pour les entreprises, deux pour les représentants autorisés des particuliers et deux pour les représentants autorisés des entreprises :

- Les particuliers et les entreprises avaient tous appelé l'ARC au cours des deux dernières années.
- La majorité des particuliers et des entreprises était des utilisateurs des services en ligne sécurisés de l'ARC, mais il y avait aussi des non-utilisateurs.

- Toutes les entreprises comptaient moins de 100 employés; la plupart comptaient de 2 à 4 employés.
- Les représentants autorisés étaient des fiscalistes dont la clientèle était composée de particuliers et d'entreprises.

Les résultats de la recherche seront utilisés dans le cadre du projet de modernisation de la correspondance afin de promouvoir l'utilisation des services en ligne (site Web et services sécurisés de l'ARC) plutôt que les services téléphoniques, et de réduire l'utilisation des formulaires papier. Pour la correspondance plus précisément, les résultats seront intégrés dans la stratégie globale de mesure des avantages afin d'évaluer les avantages du remaniement de la correspondance, de recueillir des données de base pour les prochaines phases du projet de correspondance administrative externe, et de cibler et corriger tout problème lié à cette correspondance.

Demandes de renseignements téléphoniques – Particuliers et entreprises

Voici les facteurs qui peuvent inciter un particulier ou une entreprise à appeler l'ARC plutôt que d'utiliser le site Web ou un service en ligne sécurisé de l'ARC :

- *La demande de renseignements ne peut être traitée qu'en discutant avec un agent.* Diverses demandes de renseignements ne peuvent être entièrement traitées à l'aide des ressources en ligne et exigent de discuter par téléphone avec un agent de l'ARC.
- *Manque de sensibilisation à l'égard des services sécurisés.* Pour ce groupe de participants, le manque de sensibilisation à l'égard des services sécurisés ne constituait pas un facteur important dans la décision d'utiliser les services téléphoniques plutôt que les services en ligne. Seulement deux des particuliers ne connaissaient pas *Mon dossier*. Toutes les entreprises avaient entendu parler de *Mon dossier d'entreprise*.
- *Participant non inscrit à un service sécurisé.* Dans chacun des deux groupes cibles – particuliers et entreprises – un peu plus du tiers des participants connaissaient le service en ligne sécurisé pertinent de l'ARC (*Mon dossier* ou *Mon dossier d'entreprise*), mais n'étaient pas inscrits à ce service. Certains d'entre eux ont appelé l'ARC pour des questions qui auraient pu être traitées au moyen du service sécurisé (comme un changement d'adresse ou une confirmation du solde d'un compte).

La majorité des participants qui ne s'étaient jamais inscrits à un service sécurisé démontraient peu d'intérêt à le faire, parce qu'ils croient qu'ils utiliseraient rarement le service ou ils consultent habituellement leur comptable lorsqu'ils ont des questions.

- *Oubli des données de connexion du service sécurisé.* Ce facteur constituait un problème en particulier pour certains contribuables. Comme certains utilisent rarement *Mon dossier*, ils risquent d'oublier ou de perdre leurs données de connexion. Cette situation a donné lieu à deux types d'appels à l'ARC : 1) pour obtenir les données de connexion; 2) pour demander des renseignements au lieu de tenter d'obtenir les données de connexion. Il semble que ces contribuables ne suivent pas les directives du site Web sur la façon d'obtenir les données de connexion perdues. De plus, ils ne sont pas au courant des changements au processus d'inscription qui permettent d'effectuer celle-ci plus rapidement qu'avant.
- *Les agents de l'ARC sont considérés comme utiles.* Les participants avaient une perception positive de la qualité des services fournis par téléphone par les agents de l'ARC, en particulier lorsqu'ils ont demandé des conseils sur des questions complexes. La prestation de services efficaces est certainement une bonne chose pour les contribuables. Cependant, cela incite les particuliers et les entreprises à appeler l'ARC plutôt que d'utiliser les ressources en ligne. Si une personne n'utilise que rarement un service sécurisé, elle sera moins tentée de le faire si elle sait qu'elle peut obtenir un bon service par téléphone (sans compter les délais d'attente dont certains participants se sont plaints). Il peut être plus simple et plus rapide d'appeler l'ARC que de prendre le temps de chercher les renseignements pertinents sur le site Web de l'ARC.
- *Besoin d'obtenir de l'assurance ou de la certitude.* La fiscalité peut être une source de stress pour les particuliers et les entreprises. Ceux-ci peuvent ne pas connaître les règles et les renseignements à ce sujet ou encore avoir de la difficulté à les comprendre. La crainte de commettre une erreur peut être une source de stress et d'anxiété. Le fait d'obtenir les renseignements directement d'un agent de l'ARC leur donne une assurance et une certitude qu'ils n'auront pas en lisant les renseignements en ligne. Certains participants ont appelé l'ARC pour obtenir des renseignements qu'ils savaient disponibles en ligne ou qu'ils avaient même lus, mais ils voulaient les obtenir directement d'un agent de l'ARC.
- *La réponse à la demande de renseignements se trouve dans le site Web, mais la personne ne trouve pas les renseignements.* Dans certains cas, les participants ont d'abord consulté le site Web de l'ARC pour tenter de trouver la réponse à leur question, mais ils n'ont pas réussi à trouver les renseignements et ont donc appelé l'ARC. Dans un certain nombre de cas, les renseignements recherchés étaient en effet disponible dans le site Web de l'ARC. La facilité d'utilisation du site Web et la précision des renseignements sont donc importantes pour réduire le volume d'appels.
- *Questions sur la correspondance reçue.* Plusieurs participants (particuliers et entreprises) ont appelé l'ARC suite à ce qu'ils avaient lu dans une pièce de correspondance envoyée par l'ARC. Habituellement, ces appels découlaient d'un manque de clarté dans les explications de la mesure à prendre, c'est-à-dire ce qui doit être fait et pourquoi. La clarté des explications de la mesure à prendre est particulièrement importante pour réduire la probabilité d'appel. Certains de ces appels étaient peut-être inévitables, mais en général, la mise en correspondance du volume des types d'appels avec la correspondance pertinente indique qu'il est possible de réduire certains types d'appels en révisant la correspondance.

Demandes à propos des formulaires

Particuliers et entreprises : La majorité des participants obtiennent les formulaires d'impôt au moyen d'un logiciel de préparation des déclarations ou par l'intermédiaire d'un comptable ou d'un préparateur de déclarations de revenus. Certains ont parfois obtenu un formulaire en le téléchargeant à partir du site Web de l'ARC. Aucun participant n'a commandé de formulaires en ligne, et la majorité d'entre eux n'ont jamais appelé l'ARC pour en obtenir un. Tous les participants préféreraient obtenir un formulaire en ligne plutôt qu'en appelant l'ARC.

Représentants autorisés : Une minorité de représentants autorisés avaient commandé des formulaires papier auprès de l'ARC. Les formulaires de versement étaient ceux le plus souvent commandés. Les autres formulaires ont rarement été commandés.

Les formulaires de versement mentionnés comprenaient le formulaire *T7DR*, ou *T7DR(A)*, pour l'impôt sur le revenu, la pièce de versement de la *TPS/TVH* et le relevé *PD7A* pour les retenues à la source. Il est impossible de télécharger et d'imprimer ces formulaires à partir du site Web de l'ARC, mais on peut en commander auprès de l'ARC. (Ces formulaires ne sont pas disponibles en ligne étant donné que les institutions financières n'accepteront pas de copies de ces pièces de versement puisqu'elles ne contiendront pas l'encre magnétique utilisée par l'ARC.)

Les clients ont d'autres options pour effectuer le paiement relativement à ces trois formulaires, dont celle de se rendre dans une institution financière. Ils peuvent aussi envoyer le paiement par la poste ou utiliser les services bancaires en ligne ou le service en ligne *Mon paiement* de l'ARC. Aucune de ces options n'exige une pièce de versement originale.

Dans ce contexte, certains représentants autorisés conserveront une réserve de pièces de versement originales afin de rendre service aux clients qui n'en ont pas et qui souhaitent effectuer un paiement dans une institution financière. La pièce de versement la plus susceptible d'être commandée en grande quantité est le formulaire *T7DR(A)*, étant donné que les représentants autorisés comptent un grand nombre de clients pour lesquels ils préparent des déclarations de revenus. Il semble que les quantités commandées pour les autres pièces de versement étaient bien moins importantes.

Certains représentants autorisés ayant commandé des formulaires papier ont indiqué que ceux-ci étaient principalement destinés aux « clients âgés », qui sont moins enclins à payer par voie électronique, et qui estiment que le fait de payer en personne permet de s'assurer que le paiement est reçu par l'ARC.

Comment commande-t-on les formulaires papier : Les formulaires papier sont principalement commandés au moyen du système de commande en ligne de l'ARC, mais certains représentants ont mentionné qu'ils en avaient parfois commandé par téléphone. Les représentants ont indiqué avoir effectué des commandes par téléphone pour les raisons suivantes :

- Le service offert par les agents de l'ARC au téléphone est très bon, ce qui facilite la commande par téléphone.
- Un représentant autorisé pourrait également appeler l'ARC parce qu'il a d'autres questions dont il aimerait discuter avec un agent.

Répercussion de l'imposition d'une limite de neuf au nombre de formulaires papier : Cette limite n'était pas considérée comme problématique, sauf pour les quelques participants qui avaient commandé un nombre considérable de formulaires T7DR(A) en raison du grand nombre de déclarations de revenus qu'ils préparent. Ces participants commandaient parfois des centaines de formulaires et ont affirmé que la restriction à neuf poserait un réel problème lorsqu'ils doivent aider des clients qui souhaitent effectuer un paiement à leur institution financière.

Formulaires d'impôt postés à l'ARC : On a demandé aux représentants autorisés les circonstances dans lesquelles ils envoient des formulaires d'impôt par la poste plutôt que par voie électronique. Dans l'ensemble, les représentants autorisés envoient l'information par voie électronique lorsque la soumission électronique est autorisée par l'ARC. Ils envoient les renseignements par la poste (ou par télécopieur) lorsque la soumission électronique n'est pas une option.

Correspondance

Les participants ont examiné la version actuelle de la correspondance sélectionnée, puis ont comparé la version actuelle avec la version précédente envoyée à l'ARC. La correspondance suivante a été incluse dans la recherche :

Correspondance pour les particuliers :

Avis du crédit pour la TPS/TVH (lettre de prestations)

Avis de cotisation T1

Correspondance pour les entreprises :

Avis de cotisation T2

Avis de cotisation concernant la TPS/TVH

Relevés de compte PD7A

Conception : Les participants avaient une préférence marquée pour la conception (c'est-à-dire, police, mise en page, en-têtes) de la version actuelle de toutes les pièces de correspondance. Ils trouvent que la police de la version actuelle est « nette », qu'elle n'est pas « dépassée » comme la police de la version précédente, et qu'elle est plus facile à lire. L'utilisation de caractères gras pour les en-têtes et les points clés est plus efficace dans la version actuelle; les en-têtes et les points clés se démarquent davantage dans la version actuelle.

La page 1 est très importante : Pour tous les groupes cibles, le contenu de la première page d'un document joue un rôle très important. Les participants préfèrent une approche de type « première page », c'est-à-dire qu'ils aiment mieux que celle-ci indique : en quoi consiste le document, la raison pour laquelle la personne le reçoit, les mesures à prendre et les principaux renseignements sommaires. La clarté des renseignements et des mesures à prendre dépend beaucoup du contenu de la première page. Une bonne compréhension des renseignements de base qui y figurent permet de mieux comprendre les pages qui suivent.

La version actuelle de la correspondance a été perçue de façon positive en ce qui a trait à la clarté et à la communication des mesures à prendre : Les éléments clés qui figurent sur la première page de la version actuelle comprennent : 1) un titre en gros caractères et en gras; 2) une courte description narrative résumant les renseignements clés pour le destinataire; 3) un résumé sous forme d'encadré au bas de la page, lequel indique un montant clé, comme le montant dû. Sauf dans

quelques cas, cette approche était perçue de façon positive et on considérait souvent qu'elle permettait de communiquer les renseignements clés et les mesures à prendre plus rapidement et plus clairement que dans la version précédente. Deux exceptions sont dignes de mention :

- *Avis de cotisation concernant la TPS/TVH (pour les entreprises)* : Dans le sommaire qui figure dans l'encadré au bas de la page (boîte *En résumé*), on utilise le terme *Solde total* pour désigner le montant indiqué. Le problème est que ce terme est ambigu en soi, car il peut indiquer un montant dû par l'entreprise ou un montant payable à l'entreprise (dans les exemples examinés par les participants, il s'agissait d'un montant dû). Les participants ont suggéré d'utiliser plutôt un terme comme « solde dû ».
- *Relevé PD7A (pour les entreprises)* : La majorité des participants n'aimaient pas le contenu de la première page parce que : a) il n'indiquait pas si un montant était dû; b) il portait à confusion, car le montant indiqué, c.-à-d. le solde du compte de versements, était perçu par certains comme un montant dû. La confusion concernant la signification du solde du compte de versements a également été observée dans la section « *En résumé* » à la page suivante. Pour ces raisons, les participants ont exprimé une nette préférence pour la version précédente du relevé PD7A.

La concision est de mise pour la correspondance avec les entreprises : Les participants qui ont examiné la correspondance avec les entreprises préféraient que les documents qui leur sont destinés contiennent peu de pages. C'est pourquoi bon nombre d'entre eux préféraient la version précédente des pièces de correspondance étant donné que celle-ci contenait moins de pages que la version actuelle. Les participants préféraient la version précédente en raison de sa concision, même s'ils considéraient que la conception (police, utilisation de caractères gras, mise en page) de la version actuelle était mieux et qu'elle était plus efficace pour communiquer rapidement les renseignements clés et les mesures à prendre.

Certains représentants autorisés ont tendance à douter de la capacité de leurs clients à comprendre la correspondance : La majorité des particuliers et des entreprises trouvaient que les versions actuelles étaient faciles à comprendre, tandis que certains représentants autorisés semblaient penser que leurs clients ne comprendraient pas bien ces versions. Notez toutefois que la majorité des représentants autorisés trouvent que la correspondance est relativement facile à lire et à comprendre. En règle générale, les représentants autorisés ont observé les mêmes problèmes relatifs aux groupes de « clients » dans la version actuelle et la version précédente de la correspondance.

Préférence générale : En ne tenant pas compte des doutes qu'ont certains représentants autorisés à propos de la capacité de leurs clients à comprendre les documents fiscaux :

- *Avis du crédit pour la TPS/TVH et Avis de cotisation T1 (pour les particuliers)* : La majorité des participants préféraient la version actuelle à la version précédente de chaque pièce de correspondance.
- *Avis de cotisation concernant la TPS/TVH et Avis de cotisation T2 (pour les entreprises)* : La majorité des participants préféraient la version précédente de chaque pièce de correspondance. Toutefois, cette préférence était principalement attribuable au fait que la version précédente était plus courte (et pour certains participants, au fait qu'ils la connaissaient bien). Pour ce qui est de la conception, les participants préféraient la version actuelle. Quant à

la clarté et à la façon dont les mesures à prendre sont énoncées, la version actuelle était souvent considérée comme équivalente, voire mieux.

- Relevé PD7A (pour les entreprises) : Comme on l'a mentionné précédemment, les participants n'aimaient pas le contenu de la première page parce qu'ils considéraient qu'elle créait de la confusion et que des renseignements étaient manquants. Cette confusion a également été observée dans la section « *En résumé* ». C'est pourquoi les participants préféraient la version précédente; celle-ci avait également l'avantage d'être plus concise.

Les termes « débit » et « crédit » ont tendance à créer de la confusion : Bon nombre de participants ont affirmé que l'utilisation des termes « débit » (DT) et « crédit » (CT) peut entraîner une certaine confusion (ces termes apparaissent dans toutes les pièces de correspondance). Les particuliers et les entreprises ont fait ce commentaire, et les représentants autorisés ont aussi mentionné que leurs clients, à la fois les particuliers et les entreprises, avaient tendance à confondre ces termes. Des participants ont suggéré d'éviter de les utiliser ou de les remplacer par un vocabulaire plus « neutre ». Cela dit, même s'ils comprennent plus difficilement les tableaux figurant dans la correspondance, ils arrivent toutefois à comprendre les résultats finaux.

Notez que les définitions de ces termes figurent maintenant à la section « *Autres renseignements* » de la version actuelle de la correspondance. Ces définitions n'ont pas été utiles pour certains participants. Par exemple, certains documents contenaient la définition suivante : *Le débit (DT) est le montant que nous vous devons tandis que le crédit (CT) est le montant que vous nous devez.* Certains participants ont fait remarquer que le problème repose sur le fait que le « crédit » figurant dans les tableaux peut correspondre à un montant que la personne a versé à l'ARC (ce qui réduit le montant dû), et qu'il semble trompeur de dire que ce montant correspond à un montant que l'ARC doit à la personne.

Les participants ont tendance à minimiser l'importance de la section « *Autres renseignements* » : Les participants mettaient davantage l'accent sur les renseignements personnels contenus dans la correspondance que sur les renseignements généraux figurant à la section « *Autres renseignements* ». Pour cette raison, certains participants ont suggéré, surtout en ce qui concerne la correspondance destinée aux entreprises, de résumer ces renseignements généraux de façon à réduire la taille du document, et même de supprimer certains renseignements. Cela dit, l'ARC a ses raisons d'inclure ces renseignements, et ceux-ci sont importants pour répondre aux besoins de certains clients et promouvoir l'utilisation de ressources en ligne.

On considère que les versions actuelles encouragent l'utilisation des ressources en ligne : Les participants ont constaté que de nombreux renvois aux ressources en ligne figurent dans la version actuelle de la correspondance et que le site Web de l'ARC est parfois même mentionné plus d'une fois. On considère qu'en général, cela encourage le lecteur à consulter le site Web pour obtenir des renseignements ou des services.

Valeur du contrat : 93,032,90 \$ (TVH incluse).

Certification de la neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Sage Research Corporation, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication* du gouvernement du Canada et dans la

Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Rick Robson
Vice-président
Sage Research Corporation

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES – PARTICULIERS ET ENTREPRISES

Les particuliers et les entreprises avaient tous appelé l'ARC au moins une fois au cours des deux dernières années, et une grande majorité des deux groupes cibles avaient effectué plus d'un appel. Les participants ont discuté des raisons générales pour lesquelles ils appellent l'ARC et de la possibilité de trouver les réponses aux demandes de renseignements simplement à partir du site Web de l'ARC ou d'un service en ligne sécurisé comme *Mon dossier* ou *Mon dossier d'entreprise*.

Notez que les participants sélectionnés devaient avoir effectué un appel. Le fait que la grande majorité d'entre eux aient effectué plus d'un appel au cours des deux dernières années suggère qu'ils appellent l'ARC à répétition. Dans certains cas, les appels répétés visaient à aborder la même situation, mais ils portaient plus souvent sur des raisons différentes. Cela suppose que les personnes qui appellent l'ARC au moins une fois ont tendance à estimer qu'il s'agit d'une option efficace pour répondre à leurs demandes de renseignements ou à leurs questions en matière d'impôt.

Voici les facteurs qui peuvent inciter un particulier ou une entreprise à appeler l'ARC plutôt que d'utiliser le site Web ou un service en ligne sécurisé de l'ARC :

La demande de renseignements ne peut être traitée qu'en discutant avec un agent

Il y a un manque de sensibilisation à l'égard des services sécurisés

Les participants ne sont pas inscrits à un service sécurisé

Les participants ont oublié les données de connexion du service sécurisé

Les agents de l'ARC sont considérés comme utiles

Les participants ont besoin d'obtenir de l'assurance ou de la certitude

La réponse à la demande de renseignements est sur le site Web, mais les participants ne trouvent pas les renseignements

Les participants ont des questions sur la correspondance reçue

La demande de renseignements ne peut être traitée qu'en discutant avec un agent : En raison de la nature de certains appels effectués par les participants (particuliers et entreprises), il semble que le seul moyen de répondre à la demande était de discuter avec un agent de l'ARC. La présente recherche ne se concentre pas sur ce type d'appels, mais en voici quelques exemples à titre illustratif :

Particuliers :

- Un particulier a envoyé une demande de redressement T1 par la poste, mais elle n'est pas affichée dans *Mon dossier* – il se trouve que l'ARC ne l'avait pas reçue.
- Un exécutif qui remplit une déclaration de revenus pour une succession n'a pas réussi à trouver des renseignements sur les déclarations de revenus précédentes.
- Un particulier n'a pas avisé l'ARC de son changement d'adresse et n'a donc pas reçu son remboursement d'impôt; il faut donc envoyer un autre remboursement et faire le changement d'adresse.

- Un particulier a effectué un changement d'adresse en ligne et a produit les déclarations de revenus de deux années d'imposition; le remboursement lié à une déclaration a été envoyé à la nouvelle adresse, mais le remboursement lié à l'autre déclaration a été envoyé à l'ancienne adresse.
- Un particulier attendait un remboursement d'impôt, mais il ne l'a pas reçu dans les délais prévus. Il a donc téléphoné pour savoir quand il allait recevoir le remboursement.
- Un acompte provisionnel a été attribué à la mauvaise année d'imposition.
- Un particulier a reçu un appel frauduleux provenant supposément de l'ARC et il a appelé pour vérifier s'il s'agissait d'un appel légitime.

Entreprises :

- Un paiement a été attribué au mauvais compte.
- On estime qu'une erreur a été commise dans l'avis de cotisation T2.
- Un feuillet T4 a été envoyé, mais l'ARC a utilisé le feuillet T4 original erroné lorsqu'elle a examiné la déclaration d'un employé.
- La taxe de vente harmonisée a été perçue avant l'inscription du numéro d'entreprise et l'entreprise voulait savoir comment gérer la situation.
- L'entreprise avait besoin de plus de temps pour produire sa déclaration T2.
- Un paiement a été versé, mais il n'est pas affiché dans *Mon dossier d'entreprise*.
- L'entreprise a entendu dire que le site Web de l'ARC avait été piraté et elle a appelé pour vérifier si ses renseignements avaient été touchés.

Il y a un manque de sensibilisation à l'égard des services sécurisés : Pour ce groupe de participants, le manque de sensibilisation à l'égard des services sécurisés ne constituait pas un facteur important dans la décision d'utiliser les services téléphoniques plutôt que les services en ligne. Seulement deux des particuliers participants ne connaissaient pas *Mon dossier*. Toutes les entreprises participantes avaient entendu parler de *Mon dossier d'entreprise*.

Les principales sources de renseignements sur les services sécurisés citées par les participants sont les suivantes : site Web de l'ARC, correspondance envoyée par l'ARC et, pour certains, discussions avec un agent de l'ARC.

Pour ce qui est de deux applications mobiles (*MonARC* et *MesPrestations ARC*), la majorité des particuliers ne connaissaient pas ces applications et aucun d'entre eux ne les utilisait.

Les participants ne sont pas inscrits à un service sécurisé : Dans chacun des deux groupes cibles, un peu plus du tiers des participants connaissaient le service en ligne sécurisé pertinent de l'ARC (*Mon dossier* ou *Mon dossier d'entreprise*), mais n'étaient pas inscrits à ce service. Certains de ces participants ont appelé l'ARC pour des questions qui auraient pu être traitées à l'aide du service sécurisé. Par exemple, plusieurs participants (particuliers et entreprises) ont appelé pour déclarer un changement d'adresse et quelques-uns, pour confirmer le solde d'un compte.

La majorité des participants qui ne s'étaient jamais inscrits à un service sécurisé démontraient peu d'intérêt à le faire :

- Particuliers : Ils utiliseraient si rarement ces services qu'ils ne voient pas l'utilité ni l'avantage de s'inscrire. Quelques particuliers se fient à leur comptable pour obtenir des renseignements.
- Entreprises : Elles se fient à leur comptable pour effectuer le suivi des soldes et des exigences en matière d'impôt, et n'ont jamais ou rarement eu besoin de ce type de services.

Les participants ont oublié les données de connexion du service sécurisé : Ce facteur constituait un problème pour certains contribuables. Ceux-ci s'étaient inscrits à *Mon dossier*, mais avaient depuis oublié ou perdu les données de connexion. Notez que les résultats de ce groupe chevauchent les résultats du groupe précédent, car certains participants avaient d'abord indiqué qu'ils n'étaient pas inscrits au service, mais avaient ensuite expliqué qu'ils avaient oublié leurs données de connexion.

Notez aussi que la majorité des participants affirment ne plus se souvenir de leur mot de passe. À titre informatif, un ID utilisateur et un mot de passe sont requis pour ouvrir une session dans *Mon dossier* (si l'utilisateur n'utilise pas un partenaire de connexion). La plupart des participants n'ont pas mentionné ces deux éléments, mais ont plutôt fait référence uniquement au mot de passe. Il ne faut donc pas dans ce cas interpréter « mot de passe » au sens littéral, parce que certains participants l'utilisent pour désigner à la fois l'ID utilisateur et le mot de passe.

L'oubli des données de connexion de *Mon dossier* a donné lieu à deux types d'appels à l'ARC :

- *Appels visant à obtenir un mot de passe* : Ce type d'appel peut sans doute être évité en accédant au site Web de l'ARC et en tentant d'ouvrir une session. La page d'ouverture de session de *Mon dossier* (arc.gc.ca/mondossier/) comporte un lien intitulé « *Avez-vous oublié votre mot de passe ou votre ID utilisateur?* » dans la section « *Ouvrir une session à l'ARC* ». Ce lien mène aux directives sur les étapes à suivre lorsqu'on a oublié son ID utilisateur ou son mot de passe.

Pour une raison quelconque, certains participants ayant oublié leur mot de passe n'ont pas accédé à la page d'ouverture de session ou n'ont pas remarqué (ou peut-être compris) les renseignements sur les étapes à suivre figurant dans cette page. Ils ont plutôt appelé l'ARC pour savoir quoi faire. Voici le commentaire d'une personne ayant appelé à propos d'un mot de passe oublié et qui, de toute évidence, n'a pas tenté de régler son problème en accédant au site Web de l'ARC :

Il est regrettable que l'on ne puisse pas cliquer sur un lien. Je parle d'un lien sur lequel on pourrait cliquer lorsqu'on a oublié notre mot de passe. De cette façon, on reçoit automatiquement un courriel plutôt que d'attendre 20 minutes au téléphone pour parler à quelqu'un. [Traduction] (Particulier)

- *Appels visant à demander les renseignements plutôt qu'à essayer d'obtenir les données de connexion* : Certains participants ayant oublié leurs données de connexion n'ont pas tenté de récupérer ces renseignements ou de s'inscrire de nouveau, mais ont plutôt appelé l'ARC afin qu'un agent réponde à leur demande de renseignements.

La principale raison qui explique cette situation est que les participants se sont inscrits à une période où, pour obtenir un accès complet à *Mon dossier*, ils devaient attendre d'une à deux semaines pour obtenir un code de sécurité par courriel; ils trouvaient donc que le processus était lent. Au lieu d'attendre, il semblait plus simple d'appeler et de régler immédiatement la question.

Appel concernant le maximum déductible à un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) : *J'ai tenté d'obtenir un nouveau mot de passe, mais j'ai abandonné le processus et j'ai téléphoné lorsque j'ai reçu un message indiquant que je recevrais mon nouveau mot de passe d'ici 7 à 15 jours. Lorsqu'on doit produire sa déclaration d'ici trois jours, on ne peut pas se permettre d'attendre aussi longtemps.* [Traduction] (Particulier)

Appel concernant le maximum déductible à un REER : *En ce moment, il est plus simple d'appeler. S'il était possible d'avoir un nom d'utilisateur et un mot de passe qui sont faciles à mémoriser, il serait plus simple de tout faire en ligne, et c'est ce que je ferais.* [Traduction] (Particulier)

Appel à propos d'un changement d'adresse : *J'ai oublié mon nom d'utilisateur et mon mot de passe. Je me suis inscrit il y a plusieurs années, et je n'ai pas envie de supporter une fois de plus le processus d'inscription et d'oublier encore mes données de connexion.* [Traduction] (Particulier)

Appel visant à obtenir une preuve de revenu : *Je n'étais pas certain d'avoir les bonnes données de connexion. Je pense que j'étais tout simplement pressé et que je voulais obtenir une réponse. Je ne voulais donc pas ouvrir une session à partir de l'ordinateur et entreprendre tout le processus.* [Traduction] (Particulier)

Voici d'autres commentaires à propos de l'oubli des données de connexion :

- Certains participants ont indiqué que l'ARC doit simplifier le processus que doivent suivre les personnes qui ont oublié ou perdu leurs données de connexion. Comme on l'a mentionné précédemment, la page actuelle d'inscription au service *Mon dossier* de l'ARC indique précisément le processus à suivre lorsqu'une personne a oublié son ID utilisateur ou son mot de passe.
- Il semble que certaines personnes s'étant inscrites à *Mon dossier* accèdent rarement au service. Pour les personnes qui n'ont pas de système en place pour stocker les données de connexion, cette situation augmente le risque d'oublier ou de perdre ces données.

Je n'utiliserai pas ce mot de passe avant un an et je ne m'en souviendrai plus. Je vais rappeler l'ARC. Je ferai probablement de même tous les ans. [Traduction] (Particulier)

Notez que l'ARC permet aux utilisateurs de créer leurs propres ID d'utilisateur et mot de passe. Les utilisateurs peuvent donc créer des identifiants de connexion qui sont faciles à mémoriser.

Un participant d'un groupe de discussion a souligné que l'ARC permet aux utilisateurs d'ouvrir une session dans *Mon dossier* à l'aide de leurs données de connexion des services bancaires en ligne. Les autres participants du groupe n'étaient pas au courant de cette possibilité et certains ont dit que cela faciliterait l'utilisation de *Mon dossier*. Ils ont aussi mentionné qu'ils utilisent souvent les services bancaires en ligne et qu'habituellement, ils ne perdent pas et n'oublient pas les données de connexion de ces services.

J'utilise tout le temps les services bancaires en ligne. Par contre, j'utilise les services de l'ARC à peine une fois par année. [Traduction] (Particulier)

Notez que la page d'ouverture de session de *Mon dossier* (arc.gc.ca/mondossier/) indique clairement qu'il est possible d'utiliser un *partenaire de connexion*. Encore une fois, il semble que certaines personnes ayant oublié leurs données de connexion ne consultent pas cette page, ne comprennent pas les renseignements qui y figurent ou estiment que le processus est compliqué.

- Il semble que l'ARC ait modifié le processus d'inscription depuis peu, de façon à ce que le code de sécurité soit envoyé presque immédiatement par courriel à la personne. Cette modification accélère considérablement l'inscription. Un participant ayant appelé récemment à propos d'un mot de passe oublié a affirmé avoir reçu des directives sur la façon de réinitialiser son mot de passe par courriel, ou avoir reçu un avis par courriel, mais aucun autre participant de ce groupe de discussion n'avait entendu parler de cette possibilité.

Les résultats laissent entendre que les directives données sur le site Web en cas de perte d'un ID utilisateur ou d'un mot de passe devraient préciser clairement que ce problème peut être réglé rapidement.

Les agents de l'ARC sont considérés comme utiles : La recherche ne visait pas à évaluer la qualité du service offert au téléphone par les agents de l'ARC. Cela dit, les particuliers et les entreprises avaient une opinion positive de la qualité des services que les agents offrent au téléphone.

- Bien qu'il y ait eu certaines plaintes spontanées à propos du délai d'attente pour parler avec un agent, il n'y en a eu aucune à propos du service offert par les agents.
- En revanche, certains participants ont spontanément mentionné combien utiles étaient les agents.
- Il semble que les agents ont traité de manière satisfaisante les demandes de renseignements de la majorité des personnes qui ont appelé l'ARC. Notez que même si les participants n'avaient pas à commenter la qualité du service téléphonique, l'expérience montre que les personnes utiliseront la tribune qu'offre le groupe de discussion pour formuler une plainte s'ils ont eu des problèmes avec le service. Elles l'ont d'ailleurs fait en ce qui concerne les délais d'attente au téléphone.

La prestation de services efficaces est certainement une bonne chose pour les contribuables. Cependant, cela incite les particuliers et les entreprises à appeler l'ARC plutôt qu'à utiliser les ressources en ligne.

- Si une personne utilise rarement un service sécurisé, elle sera moins tentée de le faire si elle sait qu'elle peut obtenir un bon service par téléphone (sans tenir compte des délais d'attente).

Une entreprise inscrite à Mon dossier d'entreprise et qui a appelé l'ARC pour l'informer d'un changement d'adresse a mentionné ce qui suit : Il est plus simple d'appeler parce que selon mon expérience, le service est rapide et les agents sont très utiles. Je fais beaucoup de choses en ligne, mais c'était facile d'appeler. [Traduction] (Entreprise)

- Certains participants ont mentionné qu'il est plus rapide et plus facile d'appeler l'ARC plutôt que de chercher les renseignements pertinents dans le site Web. Par exemple :

Le processus est très direct. Nous n'avons pas besoin de consulter 50 pages de renseignements sur le site Web de l'ARC pour obtenir une réponse. Nous appelons et on nous répond « oui » ou « non », et c'est tout ce dont nous avons besoin. [Traduction] (Particulier)

Certains participants ont fait remarquer qu'ils cherchent les renseignements dans le site Web pendant un moment seulement avant de décider qu'il est plus simple d'appeler. Par exemple, lorsqu'on a demandé aux participants d'un groupe de discussion pendant combien de temps ils chercheraient dans le site Web avant d'appeler, ils ont répondu entre 5 et 15 minutes.

Cela signifie que la conception du site Web peut avoir des répercussions sur la probabilité qu'un utilisateur appelle. Plus l'utilisateur trouve rapidement ce qu'il cherche sur le site Web, moins il y a de chance qu'il appelle.

Les participants ont besoin d'obtenir de l'assurance ou de la certitude : La fiscalité peut être une source de stress pour les particuliers et les entreprises. Ils peuvent ne pas connaître les règles et les renseignements, ou les trouver complexes. La peur de commettre une erreur peut être une source de stress et d'anxiété parce qu'une erreur peut, entre autres, donner lieu à des intérêts ou à des pénalités ou bien attirer l'attention sur eux.

En allant chercher les renseignements directement auprès de l'ARC, les personnes peuvent obtenir de l'agent qui répond à l'appel l'assurance et la certitude dont ils ont besoin. Ce qui n'est pas le cas lorsqu'ils lisent les renseignements en ligne.

Tous ces éléments proviennent de scénarios portant sur des cas très personnels. Une personne au téléphone offre une meilleure assurance qu'un site Web, vous comprenez?
[Traduction] (Particulier)

Un participant inscrit à Mon dossier : Même si j'utilise un ordinateur, je crois que je préférerais produire ma déclaration de revenus par téléphone. [Traduction] (Particulier)

L'incertitude quant à la compréhension des renseignements dans le site Web de l'ARC ou la correspondance de l'ARC peut donner lieu à un appel. La personne peut penser qu'elle connaît la réponse, mais se sent mieux si un agent de l'ARC le lui confirme. Par exemple, cette personne tentait de déterminer l'annexe à utiliser pour modifier sa déclaration T1. Selon ce qu'elle a lu en ligne, elle croyait qu'il s'agissait de l'annexe 7, mais elle voulait qu'un agent de l'ARC le lui confirme :

Selon les renseignements que j'ai lus en ligne, je devais envoyer le formulaire par la poste. J'ai donc téléphoné à l'ARC pour m'assurer que j'avais le bon formulaire. Les renseignements portaient à confusion et je ne savais pas si j'utilisais la bonne annexe. L'agent a confirmé les renseignements en ligne. Je savais alors quoi faire, et j'ai envoyé la bonne annexe. [Traduction] (Particulier)

Certains participants, même lorsqu'il est question de renseignements factuels sur un service sécurisé, voulaient être rassurés par un agent de l'ARC et avoir la certitude qu'ils avaient bien compris. Par exemple, les deux participants suivants sont inscrits à *Mon dossier d'entreprise* et ont tous deux appelé l'ARC pour confirmer le solde de leur compte :

Il s'agit d'une préférence. Je crois que je veux seulement être rassuré et avoir l'assurance que j'ai bien compris. [Traduction] (Entreprise)

Je note le jour, l'heure et le nom de la personne à qui j'ai parlé. De cette façon, si quelque chose tourne mal, peu importe le problème, je peux dire que j'ai parlé à cette personne, à telle date et à telle heure. Ça me rassure. [Traduction] (Entreprise)

Quelques participants ont mentionné qu'une option de clavardage interactif sur le site Web de l'ARC (ou un service sécurisé) pourrait réduire le besoin d'appeler l'ARC dans certaines circonstances.

La réponse à la demande de renseignements est sur le site Web, mais les participants ne trouvent pas les renseignements : Certains participants voulaient obtenir des renseignements pour lesquels il n'est pas nécessaire d'utiliser un service sécurisé. Ils ont tenté d'obtenir ces renseignements dans le site Web de l'ARC, mais soit ils n'ont pas réussi à les trouver, soit ils étaient d'avis que ces

renseignements portaient à confusion ou ils ne savaient pas comment les appliquer à leur situation. Ils ont donc appelé l'ARC pour obtenir une réponse.

Si l'on veut que le site Web de l'ARC réduise la probabilité d'appel, les renseignements qui s'y trouvent doivent être clairs et faciles à trouver. Ce point est renforcé par deux des facteurs abordés plus tôt :

- *Les agents de l'ARC sont considérés comme utiles* : En général, les personnes qui ont déjà appelé l'ARC croient qu'elles obtiendront les renseignements dont elles ont besoin chaque fois qu'elles appellent l'ARC. De cette façon, elles obtiennent une réponse plus rapidement que si elles cherchaient les renseignements dans le site Web de l'ARC.
- *Besoin d'obtenir de l'assurance ou de la certitude* : Si une personne ne sait pas comment interpréter ou utiliser les renseignements du site Web, elle peut appeler l'ARC pour obtenir de l'assurance ou de la certitude.

Voici quelques exemples illustrant les types d'appels concernant des renseignements que l'appelant aurait pu trouver dans le site Web de l'ARC. Dans tous ces exemples, le participant a indiqué qu'il n'avait pas trouvé les renseignements qu'il cherchait dans le site Web. Notez qu'on ne peut déterminer avec certitude si les renseignements que la personne cherchait se trouvaient bien dans le site Web, étant donné qu'il faudrait connaître l'ensemble des circonstances et des besoins de l'appelant (on a informé les participants qu'ils n'avaient pas à fournir de renseignements personnels s'ils n'étaient pas à l'aise de le faire). Il est toutefois possible que la personne ait appelé l'ARC parce qu'elle avait de la difficulté à naviguer dans le site Web ou qu'elles ne comprenaient pas bien les renseignements.

Particuliers :

- Le participant a déclaré un revenu provenant d'une fiducie familiale et il n'avait pas de feuillet T3 pour certains revenus. Il n'était pas certain d'en connaître la raison et il ne savait pas quoi faire.
Les fiducies sont un sujet complexe, mais l'ARC a publié un guide détaillé en ligne qui s'intitule *T4013, T3 – Guide des fiducies 2016*¹.
- Un participant agissant à titre d'exécuteur d'une succession voulait savoir comment obtenir un certificat de décharge.
La page *Que faire lorsqu'une personne est décédée*, du site Web de l'ARC, comporte un lien menant vers la page *Certificat de décharge*, laquelle explique comment obtenir un tel certificat².
- Un participant voulait des renseignements au sujet des retenues sur la paie relatives à un bien locatif. Plus particulièrement, il voulait savoir a) s'il peut déduire les frais de chauffage et b) s'il peut déduire le coût des travaux liés au bien qu'il a effectués lui-même.
La page *Dépenses que vous pouvez déduire*, du site Web de l'ARC, aborde toutes ces questions, et également le guide détaillé *T4036, Revenus de location (2016)*³.

Entreprises :

¹ *T4013, T3 – Guide des fiducies 2016*, canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/t4013-t3-guide-fiducies-2016.html.

² *Que faire lorsqu'une personne est décédée*, arc.gc.ca/tx/ndvdl/lf-vnts/dth/menu-fra.html.

³ *Dépenses que vous pouvez déduire*, arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/rntl/bt/rprt/xpns/menu-fra.html.

- Un participant voulait savoir si la TPS/TVH était facturée sur les livres, plus particulièrement en ce qui concerne la partie de la taxe de vente provinciale de la TVH.

La page *Renseignements sur la TPS/TVH pour les fournisseurs de publications*⁴, du site Web de l'ARC, porte précisément sur cette question. Cette page comprend des liens vers des pages qui comportent des renseignements sur les taux provinciaux.

- Le participant exploite une entreprise saisonnière et il a reçu des avis pendant la période hors-saison lui indiquant qu'il n'avait pas effectué les retenues sur la paie. Il voulait « s'inscrire à titre d'entreprise saisonnière ».

L'entreprise doit signaler un versement nul. La page *Signaler un versement nul*, du site Web de l'ARC, porte précisément sur ce sujet et on y trouve un exemple de ce qu'une telle entreprise doit faire⁵.

- Le participant souhaitait savoir si une pénalité peut être imposée en cas de production en retard d'une déclaration de la TVH lorsque l'entreprise envisage de recevoir un remboursement d'impôt.

La page *TPS/TVH – Pénalités et intérêts*, du site Web de l'ARC, répond à cette question.

Bien entendu, la facilité d'utilisation du site Web de l'ARC et la précision des renseignements sont importantes pour réduire le volume d'appels. L'analyse du volume d'appels par sujet devrait être combinée à l'examen de la conception et du contenu du site Web de l'ARC.

⁴ *Renseignements sur la TPS/TVH pour les fournisseurs de publications*, arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/gst-tps/thr/sctrs/spplrpbs-fra.html, et *Demande générale de remboursement de la TPS/TVH*, arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/gst-tps/rbts/gnrl/menu-fra.html#Code16.

⁵ *Signaler un versement nul*, arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/pyrll/pymnts/nlrmt-fra.html.

Les participants ont des questions sur la correspondance reçue : Plusieurs participants (particuliers et entreprises) ont appelé l'ARC au sujet de renseignements dans une correspondance de l'ARC. Voici quelques exemples :

Particuliers :

- Un participant ne s'attendait pas à payer de l'impôt et voulait en connaître la raison.
- Un participant a reçu une demande visant l'envoi de certains documents pour étayer les renseignements figurant dans sa déclaration de revenus, mais il estimait que l'un des documents demandés ne s'appliquait pas. Il a téléphoné à l'ARC pour obtenir des précisions (le participant a dit que le document portait sur « la production d'une déclaration de revenus avec quelqu'un d'autre », alors que ce n'était pas son cas).
- Un participant voulait savoir si une perte en capital indiquée dans un avis de cotisation T1 avait déjà été « divisée par deux » (c'est-à-dire si le taux d'inclusion avait déjà été appliqué ou non).

Entreprises :

- Un participant a reçu un avis lui demandant de fournir des documents relatifs aux factures de consommateurs, et il avait des questions à propos de certains éléments particuliers à fournir.
- Un participant voulait savoir pourquoi une pénalité lui avait été imposée.

Certains de ces appels étaient peut-être inévitables, mais en règle générale, la mise en correspondance du volume des types d'appels avec la correspondance pertinente indique qu'il est possible de réduire certains types d'appels en révisant la correspondance. Compte tenu des exemples ci-dessus, la clarté des explications quant à la mesure à prendre (c'est-à-dire ce qui doit être fait et pourquoi) est particulièrement importante pour réduire la probabilité d'appel.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS À PROPOS DES FORMULAIRES

Particuliers

On a demandé aux participants comment ils obtenaient les formulaires d'impôt et s'ils appelaient parfois l'ARC pour se les procurer.

Dans les séances en anglais, la majorité des participants utilisaient un logiciel de préparation des déclarations de revenus pour obtenir les formulaires d'impôt dont ils avaient besoin, tandis que certains avaient recours aux services d'un préparateur de déclarations de revenus. Dans le groupe de discussion de Montréal, la majorité des participants avaient plutôt recours aux services d'un préparateur de déclarations de revenus.

Plusieurs participants s'étaient procuré les formulaires dans le site Web de l'ARC.

Aucun des participants n'avait téléphoné à l'ARC pour obtenir un formulaire d'impôt. Ils ont mentionné qu'ils consulteraient le site Web avant d'appeler.

Entreprises

On a posé les mêmes questions aux entreprises.

Les entreprises obtiennent les formulaires d'impôt auprès de leurs comptables ou préparateurs de déclarations de revenus. Ils reçoivent les formulaires de paiement par la poste. Certains avaient téléchargé les formulaires à partir du site Web de l'ARC, mais aucun d'entre eux n'avait commandé de formulaires papier en ligne.

Certains participants avaient appelé l'ARC, dont un qui voulait obtenir un formulaire *PD7A* (il avait d'abord essayé de se le procurer en ligne, mais ce formulaire ne peut pas être téléchargé en ligne). Plusieurs autres participants ont appelé non pas pour obtenir un formulaire, mais plutôt pour demander quel formulaire ils devaient remplir dans leur situation.

Dans l'ensemble, les entreprises tenteraient d'abord d'obtenir les formulaires d'impôt auprès de leurs comptables ou préparateurs de déclarations de revenus ou sur le site Web avant d'appeler l'ARC.

Représentants autorisés

Commande de formulaires papier : Certains représentants autorisés – une minorité – avaient commandé des formulaires papier auprès de l'ARC.

Les formulaires les plus souvent commandés – et les plus susceptibles d'être commandés en lot – étaient les formulaires de paiement.

Quelques participants ont mentionné avoir commandé les formulaires papier suivants :

- *T2201 – Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées* : Une partie de ce formulaire doit être remplie par un médecin, et le représentant autorisé voulait fournir un formulaire papier à son client afin qu'il puisse le remettre à son médecin. Le formulaire T2201

peut être téléchargé à partir du site Web de l'ARC, puis imprimé. Un participant a toutefois mentionné que, selon son expérience, certains médecins refusent de remplir le formulaire s'il ne s'agit pas de la version « officielle » de l'ARC.

- *Déclaration T1* : Un participant a dit qu'il travaillait comme bénévole pour aider les gens à produire leurs déclarations de revenus. Il fait ce travail sur place et non à son bureau, donc il est plus facile de travailler avec la déclaration de revenus papier plutôt que d'essayer d'utiliser un logiciel de préparation des déclarations de revenus.
- Enveloppes

En ce qui concerne les formulaires de paiement, on a mentionné les formulaires *T7DR* et *T7DR(A)* pour l'impôt sur le revenu, la pièce de versement de la *TPS/TVH* et le relevé *PD7A* pour les retenues sur la paie. Il est impossible de télécharger et d'imprimer ces formulaires à partir du site Web de l'ARC, mais il est possible d'en commander auprès de l'ARC. Voici ce que l'ARC précise au sujet de ces formulaires de paiement :

Les formulaires de paiement et les pièces de versement indiqués ci-dessous ne peuvent pas être téléchargés à partir du site Web de l'ARC en raison d'exigences techniques. Les institutions financières n'accepteront pas les paiements accompagnés de photocopies de ces formulaires ou de ces pièces, car ils ne sont pas imprimés avec une encre magnétique⁶.

Dans le cas de la pièce de versement de la *TPS/TVH* et du relevé *PD7A*, les clients reçoivent habituellement les pièces de versement originales par la poste, mais ils peuvent les perdre ou elles peuvent être égarées dans le courrier.

Notez que pour les trois types de versements, les clients peuvent payer autrement qu'en se rendant dans une institution financière. Ils peuvent, entre autres, envoyer leur paiement par la poste, utiliser les services bancaires en ligne ou le service en ligne *Mon paiement* de l'ARC. Aucune de ces options n'exige une pièce de versement originale. Celle-ci est requise uniquement lorsque le paiement est effectué dans une institution financière⁷.

C'est pourquoi certains représentants autorisés ont des pièces de versement originales afin de rendre service aux clients qui n'ont pas de pièce de versement et qui veulent effectuer un paiement dans une institution financière. La pièce de versement la plus susceptible d'être commandée en grande quantité est le formulaire *T7DR(A)*, étant donné que les représentants autorisés comptent un grand nombre de clients pour lesquels ils préparent des déclarations de revenus. Il semble que les quantités commandées pour les autres pièces de versement étaient moins importantes.

Certains représentants autorisés ayant commandé des formulaires papier ont indiqué que ceux-ci étaient principalement destinés aux « clients âgés », qui sont moins enclins à payer par voie électronique, et qui estiment que le fait de payer en personne leur permet de s'assurer que le paiement est bien reçu par l'ARC. Par conséquent, les formulaires papier sont seulement utilisés par certains de leurs clients.

Comme il a déjà été mentionné, seule une minorité des représentants autorisés commande des pièces de versement papier. Lorsqu'on a demandé aux autres pourquoi ils n'en commandaient pas, trois types de réponses ont été fournies :

⁶ Demander des formulaires de paiement ou des pièces de versement arc.gc.ca/formspubs/frms/ppr_nly-fra.html

⁷ Quelques participants ont mentionné que ce ne sont pas tous les caissiers qui exigent une pièce de versement originale et que cela dépend possiblement de la relation entre le client et le caissier.

- 1) il incombe au client de s'informer pour savoir comment effectuer le paiement; le représentant autorisé peut lui donner des conseils concernant les options offertes, mais la décision revient au client;
- 2) le représentant autorisé peut fournir au client une pièce de versement non originale pour qu'il envoie le paiement par la poste (en photocopiant une pièce de versement ou en utilisant un logiciel pour créer des pièces de versement);
- 3) le représentant autorisé peut envoyer le paiement par la poste au nom du client (ou le déposer dans une boîte de dépôt de l'ARC).

Plusieurs représentants autorisés ont mentionné que si l'on modifiait les exigences afin que les clients n'aient plus besoin de présenter une pièce de versement originale aux institutions financières, ils n'auraient presque plus besoin de commander des pièces de versement.

Comment commande-t-on les formulaires papier : La plupart des représentants commandent les formulaires papier au moyen du système de commande en ligne de l'ARC, mais certains d'entre eux ont déjà commandé par téléphone. Les représentants ont commandé par téléphone pour les raisons suivantes :

- Le service offert par les agents de l'ARC est très bon, donc c'est facile de commander par téléphone.
- Les représentants autorisés commandent parfois par téléphone parce qu'ils ont d'autres questions dont ils aimeraient discuter avec un agent.

Répercussion de l'imposition d'une limite de neuf formulaires papier : On a demandé aux participants quelle serait la répercussion si seulement neuf formulaires papier à la fois pouvaient être commandés. Cette limite n'était pas considérée comme problématique, sauf pour les quelques participants qui avaient commandé un nombre considérable de formulaires *T7DR(A)* en raison du grand nombre de déclarations de revenus qu'ils préparent. Ces participants commandent parfois des centaines de formulaires papier et ils ont affirmé que la restriction de neuf formulaires poserait un réel problème lorsqu'ils doivent aider des clients à effectuer leur paiement à une institution financière.

En ce qui concerne l'élimination de tous les formulaires papier :

- en ce qui concerne les pièces de versement, cela empêcherait les clients n'ayant pas reçu de façon proactive une pièce de versement de l'ARC d'effectuer leur paiement à une institution financière;
- en ce qui concerne les quelques participants ayant commandé le formulaire *T2201*, l'élimination de la version imprimée de ce formulaire pourrait constituer un problème pour les clients dont le médecin accepte uniquement la version originale du formulaire.

Formulaires d'impôt postés à l'ARC : On a demandé aux représentants autorisés les circonstances dans lesquelles ils envoient des formulaires d'impôt par la poste plutôt que par voie électronique. Dans l'ensemble, les représentants autorisés envoient les renseignements par voie électronique lorsque la soumission électronique est autorisée par l'ARC et sinon, ils envoient les renseignements par la poste (ou par télécopieur). Autrement dit, ils enverront les renseignements par la poste (ou

par télécopieur) uniquement s'ils n'ont pas d'autres options, parce qu'ils préfèrent utiliser les méthodes électroniques.

Voici quelques exemples de cas où les renseignements doivent être envoyés par la poste ou par télécopieur :

- Déclarations de revenus pour les années précédant 2013
- Formulaires spéciaux, comme les formulaires relatifs à l'impôt international; l'exemple fourni visait les Américains tenus de produire une déclaration de revenus canadienne
- Non-résidents ayant vendu un bien canadien
- Redressements T1 ne pouvant être effectués en ligne au moyen d'un service sécurisé
- Formulaire exigeant une signature
- Reçus devant être joints au formulaire

En ce qui concerne l'envoi par télécopieur, lequel est considéré comme électronique, mais dans un format analogique qui exigera fort probablement une saisie manuelle des données par l'ARC (comme dans le cas des formulaires papier) : Certains participants ont dit qu'il serait préférable que l'ARC accepte plutôt les courriels comportant des documents numérisés.

CORRESPONDANCE

Procédure : Les groupes de discussion ont examiné les pièces de correspondance suivantes. Le nombre et le type de personnes composant les groupes sont indiqués entre parenthèses.

Correspondance pour les particuliers :

- Avis du crédit pour la TPS/TVH – lettre de prestations (trois particuliers et deux représentants autorisés)
- Avis de cotisation T1 (trois particuliers et deux représentants autorisés)

Correspondance pour les entreprises :

- Avis de cotisation T2 (deux entreprises et deux représentants autorisés)
- Avis de cotisation concernant la TPS/TVH (deux entreprises)
- Relevé de compte PD7A (deux entreprises et deux représentants autorisés)

Pour chaque pièce de correspondance, les participants ont d’abord examiné la version actuelle et en ont discuté, puis ils ont examiné la version précédente et l’ont comparée à la version actuelle⁸.

Pour chaque version actuelle, les participants ont d’abord reçu un scénario résumant ce que le destinataire de la lettre (particulier ou entreprise) savait avant de la recevoir.

La version précédente de la pièce de correspondance visait le même scénario que celui de la version actuelle (sauf dans un cas), ce qui a permis aux participants de comparer directement les deux versions en tenant compte de tout (c.-à-d. la clarté, la conception et la façon dont les mesures à prendre sont énoncées).

L’exception visait l’avis de cotisation T1. Dans ce cas, il n’était pas possible d’utiliser le même scénario pour la version actuelle et la version précédente. Pour simplifier la tâche des participants, on ne leur a pas donné de scénario concernant la version précédente. On leur a plutôt demandé de comparer les deux versions de façon plus générale.

Les scénarios étaient différents en français et en anglais pour des raisons techniques liées à la production des documents. Toutefois, les scénarios en anglais et en français étaient semblables à certains égards (p. ex. la personne doit de l’argent dans les deux scénarios, mais les détails relatifs aux montants sont différents).

Dans chaque groupe de discussion, les participants ont examiné deux pièces de correspondance.

Observations générales sur les résultats

Conception : Les participants avaient une préférence marquée pour la conception (c’est-à-dire, police, mise en page, en-têtes) de la version actuelle de toutes les pièces de correspondance. Ils trouvent que la police de la version actuelle est « propre », qu’elle n’est pas « dépassée » comme la police de la version précédente, et qu’elle est plus facile à lire. L’utilisation de caractères gras pour les en-têtes et les points clés est plus efficace dans la version actuelle; ceux-ci se démarquent

⁸ La seule exception à cette procédure vise le premier groupe de discussion formé de particuliers (Halifax). En raison de contraintes de temps à l’égard de la deuxième pièce de correspondance (*avis de cotisation T1*), les participants ont reçu la version actuelle et la version précédente en même temps.

d'avantage dans la version actuelle. Notez qu'étant donné que les participants préféraient la conception de la version actuelle de toutes les pièces de correspondance, ce sujet ne sera pas abordé de nouveau dans les résultats détaillés ci-dessous concernant chaque pièce de correspondance.

La première page est très importante : Pour tous les groupes cibles, le contenu de la première page d'un document joue un rôle très important. Les participants préfèrent une approche de type « première page », c'est-à-dire qu'ils aiment mieux que celle-ci indique : en quoi consiste le document, la raison pour laquelle la personne le reçoit, les mesures à prendre et les principaux renseignements sommaires. La clarté des renseignements et des mesures à prendre dépend beaucoup du contenu de la première page. Une bonne compréhension des renseignements de base qui y figurent permet de mieux comprendre les pages qui suivent.

La concision est de mise pour la correspondance avec les entreprises : Les participants préféraient que les documents qui leur sont destinés contiennent peu de pages. C'est pourquoi bon nombre d'entre eux préféraient la version précédente des pièces de correspondance étant donné que celle-ci contenait moins de pages que la version actuelle.

Certains représentants autorisés ont tendance à douter de la capacité de leurs clients à comprendre la correspondance : La majorité des particuliers et des entreprises trouvaient que les versions actuelles étaient faciles à comprendre, tandis que certains représentants autorisés semblaient penser que leurs clients ne comprendraient pas bien ces versions. Notez toutefois que les représentants autorisés ont mentionné que la plupart du temps, eux-mêmes trouvaient la correspondance relativement facile à lire et à comprendre. En règle générale, les représentants autorisés ont observé les mêmes problèmes relatifs aux groupes de « clients » dans la version actuelle et la version précédente de la correspondance.

Les termes « débit » et « crédit » ont tendance à créer de la confusion : Bon nombre de participants ont affirmé que l'utilisation des termes débit (DT) et crédit (CT) peut entraîner une certaine confusion (ces termes apparaissent dans toutes les pièces de correspondance). Les particuliers et les entreprises ont fait ce commentaire, et les représentants autorisés ont aussi mentionné que leurs clients, à la fois les particuliers et les entreprises, avaient tendance à confondre ces termes. Des participants ont suggéré d'éviter de les utiliser ou de les remplacer par un vocabulaire plus courant. Cela dit, même s'ils comprennent plus difficilement les tableaux figurant dans la correspondance, ils arrivent toutefois à comprendre les résultats finaux.

Notez que les définitions de ces termes figurent maintenant dans la section « *Autres renseignements* » de la version actuelle de la correspondance. Il y a eu une certaine confusion par rapport à la définition de « crédit ». Par exemple, certains documents contenaient la définition suivante : *Le débit (DT) est le montant que vous nous devez tandis que le crédit (CT) est le montant que nous vous devons.* Certains participants ont fait remarquer que le problème repose sur le fait que le crédit figurant dans les tableaux peut correspondre à un montant que la personne a versé à l'ARC (ce qui réduit le montant dû), et qu'il semble trompeur de dire que ce montant correspond à un montant que l'ARC doit à la personne.

Notez qu'étant donné que le problème de compréhension des termes débit et crédit était général et qu'il visait toutes les pièces de correspondance, ce sujet ne sera pas abordé de nouveau dans les

résultats détaillés ci-dessous visant chaque pièce de correspondance. Seule la section du formulaire PD7A pour les entreprises fait exception, étant donné que la définition de ces termes y est plus complexe.

Les participants ont tendance à minimiser l'importance de la section « *Autres renseignements* » :

Les participants mettaient davantage l'accent sur les renseignements personnels contenus dans la correspondance que sur les renseignements généraux figurant à la section « *Autres renseignements* ». Pour cette raison, certains participants ont suggéré, surtout en ce qui concerne la correspondance destinée aux entreprises, de résumer ces renseignements généraux de façon à réduire la taille du document, et même de supprimer certains renseignements. Cela dit, l'ARC a ses raisons d'inclure ces renseignements, et ceux-ci sont importants pour répondre aux besoins de certains clients et promouvoir l'utilisation des ressources en ligne.

On considère que les versions actuelles encouragent l'utilisation des ressources en ligne : Les participants ont constaté que de nombreux renvois aux ressources en ligne figurent dans la version actuelle de la correspondance et que le site Web de l'ARC est parfois même mentionné plus d'une fois. On considère qu'en général, cela encourage le lecteur à consulter le site Web pour obtenir des renseignements ou des services.

Avis du crédit pour la TPS/TVH – Particuliers

Cinq groupes de discussion ont examiné *l'avis du crédit pour la TPS/TVH*, soit trois pour les particuliers et deux pour les représentants autorisés des particuliers. Les versions française et anglaise de *l'avis* se trouvent en annexe.

Le scénario était assez compliqué. En voici les principaux éléments :

- La personne était admissible au crédit pour la TPS/TVH et au crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador.
- La personne a reçu les quatre paiements trimestriels.
- Cependant, après avoir reçu le premier paiement trimestriel, la personne n'avait plus la garde d'un enfant, mais a négligé à ce moment-là d'en informer l'ARC. Elle a informé l'ARC de ce changement seulement après avoir reçu le quatrième paiement trimestriel.
- L'avis indique qu'un montant est dû en raison d'un changement visant les enfants admissibles.

La majorité des participants ont trouvé que la version actuelle était relativement facile à lire et à comprendre, même si, comme on le mentionne ci-dessous, ils ont relevé certains problèmes dans le document. Les représentants autorisés des particuliers à Toronto font toutefois exception. Aucun d'eux n'a trouvé que le document était facile à lire et à comprendre pour leurs clients : ils ont relevé les mêmes types de problèmes que les autres participants, mais étaient plus pessimistes quant à leurs répercussions sur la compréhension des clients.

La majorité des participants préféraient la version actuelle à la version précédente, sauf, encore une fois, les représentants autorisés des particuliers à Toronto. Ceux-ci préféraient tous la version précédente parce qu'elle comporte moins de pages.

Aspects positifs de la version actuelle

Section « En résumé » au bas de la page 1 : Cette section indique ce qui suit :

En résumé

Vous avez un montant à payer. Vous devez le payer dès réception de cet avis. Si vous l'avez déjà fait, ne tenez pas compte de cette demande de paiement.

Montant dû : 164,25 \$

Les options de paiement sont décrites à côté de cet encadré.

De nombreux participants trouvent que la section « En résumé » indique très clairement que la personne doit de l'argent et combien elle doit.

Ils considéraient aussi que la version actuelle est nettement mieux que la version précédente sur ce point pour les raisons suivantes :

- la version précédente ne contenait aucun énoncé de ce genre;
- la version précédente n'indiquait pas le montant total dû, mais simplement les montants du crédit pour la TPS/TVH et du CTVHTNL séparément et non le montant total.

Pour ce qui est du dernier point, plusieurs participants ont mentionné qu'il était difficile de savoir dans la version précédente s'ils devaient effectuer un paiement combiné ou deux paiements distincts.

Sommaire de la page 1 et détails à la page 2 : Dans la version actuelle, la section qui se trouve sous le titre à la page 1 comprend trois paragraphes d'une ligne qui résument la situation. Les détails figurent à la page 2. Les particuliers aiment cette approche de type « première page » : la page 1 contient un sommaire simple, puis les personnes qui souhaitent obtenir des détails peuvent consulter les renseignements à la page 2. La majorité des représentants autorisés des particuliers aiment aussi cette approche, bien que certains préfèrent davantage de renseignements à la page 1 afin de diminuer le nombre total de pages.

La version précédente ne contient pas ce genre de court sommaire. La page 1 présente d'abord les données sous forme de tableau. Certains participants préféreraient la version actuelle en raison de la simplicité de la page et du fait que le sommaire est présenté séparément des détails. Cela dit, plusieurs représentants autorisés des particuliers qui souhaitent que le document comporte moins de pages préféreraient la version précédente, puisqu'elle comporte trois pages au lieu de six.

À titre de référence, le compte rendu sommaire à la page 1 dans la version française actuelle indique ce qui suit :

Nous avons modifié les montants annuels auxquels vous avez droit en fonction des renseignements que nous avons.

Nous avons réduit le montant annuel du crédit pour la TPS/TVH auquel vous avez droit, qui est passé de 520,00\$ à 415,75 \$.

Nous avons réduit le montant annuel du CTVHTNL auquel vous avez droit, qui est passé de 100,00\$ à 40,00 \$.

Un autre aspect positif de l'approche utilisée dans la version actuelle qui a été souligné par certains participants concerne les données du tableau de la page 2. Dans la version précédente, le saut de page entre les pages 1 et 2 sépare le tableau en deux parties : il commence à la page 1 et continue à la page 2. Cela rend le tableau plus difficile à lire, car les en-têtes des colonnes n'apparaissent qu'à la page 1. Ce problème de mise en page n'existe pas dans la version actuelle. En raison de l'approche de type « première page », les tableaux et les autres détails se trouvent à la page 2.

Problèmes avec la version actuelle

La page 1 n'indique pas pourquoi le montant auquel la personne a droit a été modifié : À la page 1 de la version actuelle, on indique que le montant auquel la personne a droit a été modifié « en fonction des renseignements que nous avons », mais on ne précise pas les renseignements en question. Ces renseignements figurent à la page 2, où il est indiqué :

- Nous avons examiné le montant auquel vous avez droit en fonction :
- d'un changement aux enfants admissibles.

De nombreux participants ont affirmé qu'il serait plus facile de comprendre pourquoi ils reçoivent cette lettre si les renseignements indiqués à la page 2 étaient ajoutés au texte de la page 1. Il s'agirait simplement de déplacer le texte de la page 2 à la page 1. Certains sont allés plus loin et ont suggéré d'expliquer davantage la raison (p. ex. en mentionnant le changement de garde que la personne a déclaré à l'ARC et que c'est la raison pour laquelle elle doit rembourser l'ARC.

Certains participants ont mentionné qu'un des aspects positifs de la version précédente était justement que cette raison se trouve en haut de la page 1.

Le titre à la page 1 n'indique pas à la personne qu'elle reçoit cet avis à la suite d'une modification : Certains participants ont mentionné que le mot « *avis* » dans le titre (*notice* en anglais) n'indique pas à la personne qu'elle reçoit cet avis à la suite d'une modification. Ils ont suggéré d'utiliser un mot ou une expression pour leur indiquer ce changement (p. ex. « avis de nouvelle cotisation », « avis d'ajustement » ou « avis de modification »). Ainsi, les gens prêteront davantage attention s'ils réalisent rapidement qu'ils reçoivent cet avis parce qu'une modification a été apportée. Il semble que l'ARC considère, d'un point de vue technique, que ce document est un « avis de nouvelle cotisation », mais ce terme n'est pas utilisé dans les versions anglaise et française.

À titre de référence, le titre français indiqué à la page 1 est le suivant :

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 (CTVHTNL)

Le titre anglais est le suivant :

Goods and services tax/harmonized sales tax credit (GST/HSTC) and Newfoundland and Labrador harmonized Sales tax credit (NLHSTC) notice

Les titres anglais et français sont quelque peu différents dans la version précédente, mais la formulation d'aucune des deux versions n'indique qu'une modification a été apportée.

La personne doit-elle effectuer un paiement maintenant ou attendre une réduction des montants futurs du crédit pour la TPS/TVH? : Dans la section « *En résumé* » au bas de la page 1, les directives

indiquent ce qui suit : « Vous avez un montant à payer. Vous devez le payer dès réception de cet avis. » Cependant, certains participants ont fait remarquer qu'on indique ce qui suit au bas de la page 2 : « Nous réduirons de 100 % les montants futurs du crédit pour la TPS/TVH auquel vous aurez droit jusqu'à ce que vous ayez entièrement payé le montant de 164,25 \$. » Ce qui porte à confusion pour les raisons suivantes :

- Offre-t-on réellement deux options à la personne ou doit-elle effectuer le paiement immédiatement?
- Si la personne choisit d'attendre une réduction des montants futurs auxquels elle aura droit, lui imposera-t-on des intérêts parce qu'elle n'a pas effectué le paiement immédiatement? Certains participants étaient d'avis qu'aucun intérêt ne serait imposé parce qu'il n'y a pas de déclaration à cet égard, mais d'autres estimaient que des intérêts seraient imposés.

Plusieurs participants ont remarqué qu'on ne mentionne pas dans la version précédente la possibilité de réduire les montants futurs auxquels la personne a droit. On y indique simplement ce qui suit : *Tout montant dû est payable à la réception de cet avis.* Les participants ignoraient si cette formulation était meilleure ou pire que celle de la version actuelle.

Autres problèmes observés :

- **« Avis du crédit » au début du titre français :** Certains participants du groupe francophone ont mentionné que ce terme au début du titre leur laisse croire qu'ils recevront de l'argent. Ce point ne pose pas problème dans l'ensemble, puisque la section « *En résumé* » à la page 1 indique clairement que la personne doit de l'argent. Cependant, celle-ci doit y regarder à deux fois.
- **Tableaux « Renseignements détaillés » à la page 2 :** Certains participants ont indiqué qu'il était plutôt difficile de comprendre les tableaux. Il y avait de l'incertitude quant à la façon d'interpréter les termes « débit » et « crédit »; certains se demandaient pourquoi « les mêmes montants étaient indiqués trois fois » et certains ignoraient pourquoi un tableau comprenait une colonne « *Montant précédent dû (\$)* » [laquelle affichait « 0 » dans ce scénario]. Cela dit, il ne s'agissait pas d'un problème important, car les participants comprenaient quand même le message et la mesure qui devait être prise. Les représentants autorisés ont laissé entendre que ces tableaux s'adressaient davantage à eux qu'aux clients. De plus, il faut garder à l'esprit que ce scénario était plutôt compliqué (il s'agit du scénario le plus complexe utilisé dans la recherche) et que les participants ne connaissaient pas tous très bien le crédit pour la TPS/TVH et qu'aucun ne connaissait le CTVHTNL). Notez aussi que les participants percevaient la version précédente plus ou moins de la même façon.
- **Ratio de la taille de la police du titre par rapport à la taille du texte narratif à la page 1 :** À la page 1, le titre est indiqué en gros caractères, tandis que les caractères du texte narratif qui se trouve en dessous sont beaucoup plus petits. Plusieurs participants ont suggéré de réduire cette différence pour éviter que les personnes croient que le texte narratif est moins important et ne prennent pas le temps de le lire, alors qu'en réalité il est important et utile.

Notez que dans la version précédente, la taille de la police du titre est beaucoup plus petite et que le titre apparaît dans le haut de la page. Les participants qui ont formulé des commentaires sur ces différences préféraient la conception de la version actuelle parce que le titre est plus visible.

- **La version précédente fournit plus de renseignements sur la façon d'effectuer un paiement :** Quelques participants ont mentionné que la version précédente fournissait des renseignements plus clairs sur la façon d'effectuer un paiement. La version précédente contenait plus de détails sur : a) la façon d'émettre un chèque à l'ARC; b) la marche à suivre si vous ne pouvez pas payer le montant total en un seul versement; c) les heures d'ouverture du service d'assistance téléphonique.

Notez que dans la version actuelle de l'avis de cotisation T1, la page *Autres renseignements* contient une section intitulée « *Vous avez besoin de plus de temps pour effectuer le paiement?* ». L'avis du crédit pour la TPS/TVH ne contient pas une telle section.

Avis de cotisation T1 – Particuliers

Cinq groupes de discussion ont examiné l'avis de cotisation T1, soit trois pour les particuliers et deux pour les représentants autorisés des particuliers. Les versions française et anglaise de l'avis se trouvent en annexe.

Dans les versions française et anglaise, le scénario concerne une personne qui a produit une déclaration de revenus indiquant un montant dû, mais qui n'a pas effectué de paiement à ce moment. Cela signifie que la personne avait des arriérés à payer. La version française du scénario comprenait les éléments supplémentaires suivants :

- La personne a produit sa déclaration de revenus en retard, elle avait donc des pénalités à payer.
- La personne participe au Régime d'accession à la propriété et au Régime d'encouragement à l'éducation permanente. L'avis de cotisation contenait donc un sommaire des données relatives à ces deux régimes. Le scénario fournissait aux participants une brève description de l'historique de la personne à l'égard des deux régimes, mais on ne s'attendait pas à ce qu'ils comprennent les données en détail.

La plupart des participants ont trouvé la version actuelle plutôt facile à lire et à comprendre, et n'ont mentionné aucun problème important avec le document. La majorité des représentants autorisés des particuliers estimaient que la version actuelle serait plutôt facile à lire et à comprendre pour leurs clients, mais certains croyaient que les clients éprouveraient quelques problèmes. Toutefois, il s'agissait davantage d'un scepticisme général à l'égard de la capacité des clients à comprendre ce type de document que d'un problème propre au document.

La majorité des participants préféraient la version actuelle à la version précédente. Encore une fois, une faible minorité des représentants autorisés faisaient exception et préféraient la version précédente.

Aspects positifs de la version actuelle

Le titre est clair – on sait immédiatement de quoi il s’agit : Le titre est *Avis de cotisation (Notice of assessment)* dans la version anglaise).

Section « En résumé » au bas de la page 1 : Presque tous les participants ont dit que cette section indique clairement et rapidement (a) le montant à payer et (b) la date d’échéance du paiement. Elle fournit aussi des renseignements sur les options de paiement.

À titre de référence, la section « *En résumé* » dans la version française indique ce qui suit :

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 : 4 702,25 \$

À payer d’ici le : 3 août 2017

Compte rendu sommaire à la page 2 : Les participants aiment ce bref compte rendu sommaire, parce qu’il indique en termes simples la nature du document, le montant à payer par le contribuable et la date d’échéance du paiement.

À titre de référence, le compte rendu sommaire à la page 1 dans la version française actuelle indique ce qui suit :

Nous avons traité votre déclaration de revenus et de prestations de 2016 et calculé votre solde.

Le montant que vous devez payer est de **4 702,25 \$**.

Pour éviter des intérêts, veuillez payer ce montant d’ici le **3 août 2017**.

Grâce à la combinaison du compte rendu sommaire et de la section « *En résumé* » à la page 1, les participants préféreraient largement la version actuelle. Ils n’aiment pas le fait que la page 1 de la version précédente contient beaucoup de renseignements, dont certains ne sont que généraux, et qu’il n’est pas mention du montant à payer par le contribuable. Ce qu’ils n’aiment pas de la version précédente, c’est qu’ils doivent aller à la dernière page pour déterminer s’ils doivent ou non payer un montant. De plus, la version précédente n’indique pas la date d’échéance du paiement, que les participants veulent connaître.

Utilisation des caractères gras pour attirer l’attention : Plusieurs participants aimaient l’utilisation des caractères gras pour souligner certains éléments. Parmi les éléments en caractères gras, on compte les éléments ci-dessus figurant dans le compte rendu sommaire et le *solde dû* au bas de la section « *Sommaire* » à la page 2 (on a d’ailleurs mis le solde dû en encadré afin qu’il soit encore plus en évidence).

Selon les participants, l’utilisation des caractères gras et de l’encadré pour le *solde dû* dans le sommaire souligne plus efficacement ces renseignements que dans la version précédente.

Les renseignements sont dans le bon ordre (les renseignements sur les REER figurent après le *sommaire*) : Lorsqu’ils ont comparé la version actuelle à la version précédente, certains participants ont mentionné que les renseignements dans la version précédente ne figuraient pas dans le bon

ordre. Dans la version précédente, les renseignements sur les REER figuraient en effet avant le *sommaire*. De nombreux participants trouvent que la présentation de la version actuelle est plus logique parce que, dans une certaine mesure, ces renseignements reposent sur le *sommaire*.

Problèmes avec la version actuelle

Un problème important a été relevé dans la version française de l'avis de cotisation T1. Aucun autre problème majeur n'a été mentionné.

Le compte rendu sommaire suivant qui figure à la page 1 de la version française est perçu comme étant trompeur : « Pour éviter des intérêts, veuillez payer ce montant d'ici le 3 août 2017 ».

Certains participants ont considéré que ce compte rendu était trompeur parce que, dans ce scénario, on avait déjà imposé des intérêts et un montant d'intérêts sur arriérés figurait dans la section « *Sommaire* » à la page 1. Les participants ont suggéré de modifier le compte rendu sommaire de la page 1 afin qu'on y parle plutôt d'« intérêts supplémentaires ». C'est d'ailleurs ce qu'indique la version anglaise de l'avis : *To avoid additional interest charges, please pay by August 3, 2017.*

Autres problèmes :

- **Suggestion des participants d'expliquer le calcul des intérêts :** Certains participants ont suggéré d'expliquer comment les frais d'intérêts seraient calculés en cas de paiement en retard relativement à la date d'échéance du paiement indiqué à la page 1. Notez toutefois qu'une telle explication pourrait avoir des conséquences imprévues. Par exemple, un participant a mentionné que si l'on indiquait le taux d'intérêt, les gens pourraient avoir l'esprit tranquille, c'est-à-dire ne pas respecter la date d'échéance.
- **Tableau *Sommaire* à la page 2 – mettre en évidence les lignes des pénalités et des intérêts :** Plusieurs participants ont suggéré de mettre ces lignes en évidence afin que le contribuable voie les conséquences d'envoyer une déclaration ou un paiement en retard.
- **Ambiguïté de la phrase « vous devrez peut-être verser des acomptes provisionnels » dans la section « *Explication des changements* » :** Certains participants ont contesté l'ambiguïté du mot « peut-être ». Ils ont mentionné que s'ils étaient le contribuable qui recevait cet avis, ils voudraient savoir avec certitude s'ils doivent ou non verser des acomptes provisionnels. Certains ont ajouté qu'ils appelleraient l'ARC pour se renseigner à ce sujet. À titre de référence, voici la phrase complète :

Selon nos dossiers, vous devrez peut-être verser des acomptes provisionnels pour l'année d'imposition 2017 ou les années suivantes.
- **Tableau *Sommaire* à la page 2 – suggestion d'utiliser deux colonnes :** Au cours de la séance avec les représentants autorisés des particuliers à Montréal, plusieurs ont suggéré d'utiliser deux colonnes pour que le tableau soit plus clair. De cette façon, une colonne indiquerait les montants déclarés par le contribuable et l'autre, les figures utilisées par l'ARC.

Avis de cotisation T2 – Entreprises

Quatre groupes de discussion ont examiné l'*avis de cotisation T2*, soit deux pour les entreprises et deux pour les représentants autorisés des entreprises. Les versions française et anglaise se trouvent en annexe.

Dans les versions française et anglaise, le scénario concerne une entreprise qui (a) a versé des acomptes provisionnels et (b) a produit une déclaration T2 indiquant un montant dû, mais n'a pas effectué de paiement. En raison du paiement en retard, des intérêts sur arriérés ont été imposés. Dans la version anglaise, l'*avis de cotisation T2* indiquait aussi des intérêts sur les acomptes provisionnels et une pénalité sur acomptes provisionnels.

La plupart des entreprises ont trouvé que la version actuelle est facile à lire et à comprendre. La majorité des représentants autorisés ont indiqué que leurs clients n'auraient pas de difficulté à lire et à comprendre le document, tandis que certains croyaient qu'ils en auraient.

La majorité des participants préfèrent la version précédente à la version actuelle. Cette préférence est principalement attribuable au fait qu'ils connaissent bien cette version et qu'elle contient moins de pages. En effet, cette version contient deux pages, tandis que la version actuelle en contient six, y compris la pièce de versement. Notez que la version précédente fournie aux participants ne comprenait pas de pièce de versement. Selon les participants, les deux versions étaient équivalentes en ce qui concerne les renseignements fournis (avec quelques exceptions mentionnées ci-dessous). Bon nombre des participants ayant préféré la version précédente préféraient néanmoins la police utilisée dans la version actuelle. Ils ont précisé que la page 1 de la version actuelle souligne davantage le montant dû et la date d'échéance du paiement.

Aspects positifs de la version actuelle

Le titre est clair – on sait immédiatement de quoi il s'agit : Le titre est *Cotisation d'impôt des sociétés* (*Corporation income tax assessment* dans la version anglaise).

Section « En résumé » au bas de la page 1 : La plupart des participants ont dit que cette section indique clairement et rapidement (a) le montant à payer et (b) la date d'échéance du paiement.

Bon nombre des participants ayant préféré la version précédente ont néanmoins convenu que ces renseignements sont plus rapidement visibles dans la version actuelle. Puisqu'ils connaissent déjà le format de la version précédente, ils savent tout de même où figurent ces renseignements dans cette version.

À titre de référence, la section « *En résumé* » dans la version française indique ce qui suit :

En résumé

Les paiements que nous n'avons pas encore traités ne figurent pas dans cet avis. Si vous avez déjà payé le solde dû, ne tenez pas compte de cet avis.

Montant dû : 95 334,89 \$

À payer d'ici le : 13 août 2015

Texte narratif à la page 1 : Certains participants préféraient la simplicité et la clarté des courts paragraphes expliquant la nature du document, le montant à payer et la date d'échéance du paiement. De plus, lorsqu'ils ont comparé cette section à la section « *En résumé* » au bas de la page, un participant a mentionné qu'il aimait la façon dont « les mots appuient les chiffres et les chiffres appuient les mots ».

À titre de référence, le compte rendu sommaire à la page 1 dans la version française actuelle indique ce qui suit :

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 95 334,89 \$.

Pour éviter des intérêts, veuillez payer ce montant d'ici le 13 août 2015.

La formulation employée dans la section « *Explication des changements et autres renseignements importants* » est un peu plus simple et facile à comprendre : Quelques participants ont constaté des différences quant à la formulation entre la version actuelle et la version précédente. Ils ont ajouté que la formulation est plus simple et facile à comprendre dans la version actuelle.

Problèmes avec la version actuelle

Le document est trop long : En général, les entreprises et les représentants autorisés préféraient les documents contenant le moins de pages. Il s'agit d'un facteur important ayant contribué à la préférence accordée à la version précédente par la majorité des participants. La version précédente comptait deux pages (aucune pièce de versement), tandis que la version actuelle (y compris une pièce de versement) en comptait six pages.

Certains participants ont aussi indiqué qu'ils connaissent la version précédente et savent donc où se trouvent les renseignements dont ils ont besoin dans le document.

Notez que l'un des facteurs ayant contribué à la longueur de la version actuelle est la section « *Autres renseignements* », qui ne figure pas dans la version précédente. Cette section comprend un renvoi à *Mon dossier d'entreprise*, les mesures à prendre pour modifier une déclaration de revenus, des définitions, l'aide offerte aux personnes ayant une déficience visuelle, les mesures à prendre pour payer et celles à prendre si le contribuable ne peut pas payer la totalité du montant. Quelques participants ont indiqué qu'ils aimeraient avoir les renseignements concernant les mesures à prendre s'ils ne peuvent pas payer la totalité du montant. Autrement, les participants n'ont pas consulté ces renseignements ou ont suggéré de résumer l'ensemble de cette section.

Essentiellement, les participants pensent que cette section fournit des renseignements en cas de besoin, mais qu'elle pourrait être résumée parce que la plupart des gens ne lisent pas cette partie.

La fin de l'année d'imposition devrait être indiquée à la page 1 : Dans le coin supérieur droit de la page 1, la section « *Détails concernant l'avis* », n'indique pas la fin de l'année d'imposition. Certains participants ont fait remarquer que ces renseignements doivent figurer sur la page 1 de cette section. Notez que la section contient la fin de l'année d'imposition aux pages suivantes.

Les termes « assessment » et « reassessment » ne sont pas employés de façon uniforme dans la version anglaise de l'avis de cotisation T2 : Certains participants ont fait remarquer que ces deux termes ne sont pas employés de façon uniforme. Le terme « assessment » est utilisé à la page 1 [*These notice(s) explain the results of our assessment of your T2 corporation income tax return(s)*], tandis que le terme « reassessment » est utilisé à la page 2 [*This notice explains the result of our reassessment of your T2 corporation income tax return; Result of reassessment for reporting period ending December 31, 2014*]. Cela crée une certaine confusion quant à la nature du document.

Ce problème ne s'applique pas à la version française de l'avis, qui indique le terme « cotisation » aux pages 1 et 2.

Les titres ne sont pas uniformes dans la version française de l'avis de cotisation T2 : Certains participants ont souligné que le titre à la page 1, *Cotisation d'impôt des sociétés*, diffère de celui à la page 2, *Avis de cotisation des sociétés*. Ils ont ajouté que les titres devraient être uniformes.

Suggestion d'éliminer la page 2 ou de la fusionner avec la page 1 : La page 2 de la version actuelle contient le tableau des résultats de la cotisation. Il s'agit d'un tableau à trois lignes illustrant (1) le résultat de la cotisation pour la période de déclaration actuelle, (2) tout montant d'un solde précédent et (3) le solde total. Le tableau est suivi d'un texte concernant la date d'échéance du paiement et le traitement de tout crédit accordé, puis d'un renvoi à d'autres sections de l'avis de cotisation pour obtenir plus de renseignements.

Notez que, dans la version précédente, ce tableau et le texte d'accompagnement se trouvent à la première page.

Selon certains participants, cette section ajoutait une page inutile au document, ce qu'ils considéraient comme un aspect négatif puisque, dans l'ensemble, ils préféreraient réduire le nombre de pages. Ils ont fait deux types de suggestions pour éliminer cette page :

1. éliminer l'ensemble du tableau des résultats puisqu'il est redondant compte tenu du *Sommaire* à la page 3
2. déplacer le tableau à la première page, comme dans la version précédente.

Le compte rendu sommaire suivant qui figure à la page 1 de la version française est perçu comme étant trompeur : *Pour éviter des intérêts, veuillez payer ce montant d'ici le 19 juillet 2015.*

Certains participants ont considéré que ce compte rendu était trompeur parce que, dans ce scénario, on avait déjà imposé des intérêts et un montant d'intérêts sur arriérés figurait dans la section « *Sommaire* » à la page 1. Les participants ont suggéré de modifier le compte rendu sommaire de la page 1 afin qu'on y parle plutôt d'« intérêts supplémentaires ». C'est d'ailleurs ce

qu'indique la version anglaise du document : *To avoid additional interest charges, please pay by August 13, 2015.*

Il n'y a aucune explication pour la ligne des intérêts sur arriérés dans la section « Sommaire » :

Plusieurs représentants autorisés des entreprises à Montréal ont indiqué qu'ils souhaitaient plus de renseignements sur la ligne des intérêts sur arriérés. Selon eux, il n'est pas clair si ces intérêts visent des années précédentes ou s'il s'agit d'intérêts sur les acomptes provisionnels (la version anglaise de l'avis que les participants ont examiné comprenait une ligne pour les intérêts sur les acomptes provisionnels, mais pas la version française). Ils ont constaté que la section des *explications* contenait un paragraphe expliquant les intérêts sur arriérés, notamment la phrase suivante : *Nous vous avons imposé des intérêts sur arriérés parce que vous n'avez pas payé le montant dû à temps.* Ils ont suggéré que cette phrase soit incluse dans la section des explications de la version actuelle.

Autres problèmes :

- **Faciliter la lecture des rangées dans le tableau *Sommaire* :** Plusieurs participants ont suggéré de recourir à la conception graphique pour relier plus facilement les étiquettes de rangée sur le côté gauche du tableau aux numéros sur le côté droit. Entre autres, ils ont suggéré d'ombrager les rangées en alternance ou d'utiliser des points pour relier les éléments des côtés gauche et droit.
- **Certains paragraphes dans la section « *Explication des changements et autres renseignements importants* » sont difficiles à comprendre.** Voici les éléments soulignés :
 - Les deux paragraphes concernant le changement d'une perte d'une société de personnes en commandite. Notez que le scénario présenté aux participants ne donnait aucun contexte dont le destinataire de l'avis aurait été au courant (p. ex. le fait qu'il avait déclaré des pertes d'une société de personnes). C'est pourquoi il est difficile pour les participants d'évaluer ces paragraphes. Quelques participants aimaient la formulation plus simple de ces éléments dans la version actuelle par rapport à la version précédente.
 - Certains participants ont dit que les entreprises ont de la difficulté à comprendre le paragraphe concernant les versements d'acomptes provisionnels (les représentants autorisés ont mentionné qu'ils l'avaient compris). Cela dit, il est important d'inclure une explication des intérêts sur acomptes provisionnels. À titre de référence, voici le paragraphe :

Nous avons dû vous imposer des intérêts sur ce montant parce qu'au moins un de vos versements d'acomptes provisionnels était insuffisant ou en retard. Vous deviez verser deux paiements de 0,00 \$ en fonction de la période de déclaration se terminant le 31 décembre 2012 et 10 paiements de 12 121,50 \$ en fonction de la période de déclaration se terminant le 31 décembre 2013.

Avis de cotisation concernant la TPS/TVH – Entreprises

Deux groupes de discussion composés d'entreprises ont examiné l'*avis de cotisation concernant la TPS/TVH*. Les versions française et anglaise se trouvent en annexe.

Dans les versions française et anglaise, le scénario concernait un déclarant annuel :

- Scénario en anglais : L'entreprise a produit sa déclaration de la TPS/TVH en retard. Par conséquent, des intérêts sur arriérés et une pénalité pour production tardive lui ont été imposés.
- Scénario en français : L'entreprise a produit sa déclaration et par la suite un rajustement qui a modifié le total des ventes et le total de la TPS/TVH perçue. Un montant dû a découlé du rajustement. Aucune pénalité et aucun intérêt n'ont été imposés.

Notez que la différence entre les scénarios en français et en anglais a fait en sorte que la structure du tableau *Sommaire de l'Avis de cotisation concernant la TPS/TVH* n'était pas la même dans les deux langues. Dans la version anglaise, le tableau contenait une seule colonne de chiffres intitulée « *(\$) Amount* ». Dans la version française, le tableau était composé de deux colonnes de chiffres intitulées « *Montant révisé (\$)* » et « *Ajustements (\$)* ».

La plupart des entreprises ont trouvé que la version actuelle était facile à lire et à comprendre.

Dans le groupe de discussion anglais, la plupart des participants préféraient la version précédente simplement parce qu'elle contenait moins de pages. La version précédente est composée de deux pages (il n'y avait aucune pièce de versement dans la version fournie aux fins d'examen), tandis que la version actuelle en a six (y compris une pièce de versement). Ils préfèrent la version précédente, même s'ils aimaient mieux la police et la conception de la version actuelle et que la page 1 indiquait plus rapidement le montant à payer.

La plupart des participants au groupe de discussion français préféraient la version actuelle. Tout comme les participants au groupe de discussion anglais, ils aimaient tous le fait que la version précédente ne comportait que de deux pages et ils croyaient que la version actuelle en comptait trop. Néanmoins, la préférence pour la version actuelle était attribuable à une réaction très négative à la police et à la mise en page de la version précédente, qui rendaient la lecture très difficile. À leur avis, la meilleure version serait la version précédente (seulement deux pages) avec la police et la mise en page de la version actuelle (plus propre et plus facile à lire).

Aspects positifs de la version actuelle

Le titre est clair – on sait immédiatement de quoi il s’agit : Le titre est quelque peu différent dans les versions française et anglaise, mais les participants ont eu une réaction positive à la formulation dans les deux cas.

- **Anglais :** Le titre est *Notice of assessment for goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST)*. Les participants préféraient ce titre à celui utilisé dans la version précédente, car le terme « *(re)assessment* » est employé, plutôt que le terme « *assessment* » – c’est-à-dire, *Notice re(assessment) – Goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST)*. L’utilisation du terme « *re(assessment)* » était perçue comme ambiguë, car il ne précise pas s’il s’agit d’une cotisation ou d’une nouvelle cotisation.
- **Français :** Le titre est *Avis de nouvelle cotisation concernant la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)*. Les participants aimaient l’utilisation de l’adjectif « *nouvelle* », car le titre indique que l’ARC répond aux ajustements produits par l’entreprise.
- **Combinaison du compte rendu sommaire et de la section « En résumé » à la page 1 :** Les participants ont indiqué que la combinaison de ces deux sections indique clairement le montant à payer.

À titre de référence, voici la version française de ces deux éléments de la page 1 :

Compte rendu sommaire :

Nous avons traité votre ou vos déclarations de TPS/TVH. Cet avis explique le résultat de notre examen.

Section « En résumé » :

Les paiements que nous n’avons pas encore traités ne figurent pas dans cet avis. Si vous avez déjà payé le solde dû, ne tenez pas compte de cet avis.

Solde total : 348,31 \$

- **Tableau Sommaire dans la version française :** Bien que ce tableau soit un peu plus complexe que celui dans la version anglaise, plusieurs participants ont mentionné qu’il était facile à comprendre.

Problèmes avec la version actuelle

Le document est trop long. Presque tous les participants ont estimé que la version actuelle comprenait trop de pages. Pour cette raison, la majorité des participants anglophones préféraient la version précédente, qui était plus courte, tandis que les participants francophones auraient préféré la version précédente si elle comprenait la police et la conception de la version actuelle. Les participants aimaient toutefois la première page de la version actuelle qui mentionnait clairement et rapidement le montant dû. Certains participants ont proposé de résumer la section « *Autres renseignements* » de la version actuelle afin de réduire la longueur du document.

Dans la section « Sommaire du compte », le terme Solde total est ambigu : Plusieurs participants ont mentionné que le terme *Solde total* était ambigu parce qu’il pourrait s’agir d’un montant dû par

l'entreprise ou du montant d'un remboursement. Compte tenu du compte rendu sommaire à la page 1, il est clair que dans le cas présent, le terme *solde total* concerne un montant dû, mais quelques participants ont indiqué qu'il serait préférable d'utiliser *solde dû*.

Autres problèmes :

- **Calcul des intérêts et des pénalités :** Quelques participants ont recommandé l'ajout d'une explication sur la façon dont les intérêts sur arriérés et la pénalité pour production tardive sont calculés.
- **Aucune date d'échéance du paiement :** Quelques participants ont proposé qu'une date d'échéance du paiement soit ajoutée, indiquant la période pendant laquelle aucun intérêt ne serait facturé.

PD7A – Relevé de compte de retenues à la source courantes – Entreprises

Quatre groupes de discussion ont examiné le relevé *PD7A*, soit deux groupes pour les entreprises et deux pour les représentants autorisés des entreprises. Les versions française et anglaise se trouvent en annexe.

Les scénarios étaient les suivants :

- Scénario en anglais : L'entreprise n'avait pas encore versé les retenues sur la paie pour un mois en particulier. Par conséquent, des intérêts ainsi qu'une pénalité pour versement tardif ont été imposés.
- Scénario en français : L'entreprise a constaté que son dernier relevé *PD7A* comportait des arriérés et les a payés immédiatement. Par conséquent, le relevé *PD7A* que les participants ont examiné indiquait qu'il n'y avait aucun montant dû.

La majorité des participants ont mentionné que la version actuelle n'était pas facile à comprendre, même si, comme dans le cas des autres pièces de correspondance, ils aimaient la police et la conception du document. Les représentants autorisés étaient du même avis. Certains disaient qu'ils comprenaient le document, mais qu'ils ne pensaient pas que les clients de leur entreprise le comprendraient, et certains disaient avoir de la difficulté à comprendre rapidement certains aspects de la version actuelle.

La grande majorité des entreprises participantes et tous les représentants autorisés préféraient la version précédente à la version actuelle. La principale raison était que la première page de la version précédente semblait donner des renseignements clés, notamment s'il y a un montant dû, plus clairement que la première page de la version actuelle. L'approche de la première page semble donc plus efficace dans la version précédente que dans la version actuelle. Les participants aiment aussi le fait que la version précédente est plus courte (quatre pages) que la version actuelle (six pages).

Aspects positifs de la version actuelle

La première page, tout comme le premier paragraphe, indique clairement l'essence du document : Le titre ainsi que le premier paragraphe sous le titre exposent clairement le sujet du document. À titre de référence, les voici :

Relevé de compte de retenues à la source

Il s'agit de votre relevé de compte de retenues à la source courantes de [nom de l'entreprise]. Pour obtenir des détails, consultez la section « En résumé ».

La version actuelle est jugée meilleure que la version précédente en ce qui a trait à ces deux éléments de la première page, parce que le titre dans la version actuelle est davantage mis en évidence (conception) et que la version précédente ne comporte pas d'énoncé décrivant le sujet du document (clarté).

Présentation du tableau *Sommaire du compte de la page 2* : La majorité des participants avaient de la difficulté à bien comprendre le tableau *Sommaire du compte* et la plupart ont préféré l'approche adoptée dans la version précédente, c'est-à-dire de résumer les renseignements sur le compte. Cela dit, quelques participants ont mentionné que le concept de tableau vertical utilisé dans la version actuelle était une façon plus naturelle de résumer les données numériques que l'approche du tableau horizontale utilisée dans la version précédente. Certains participants ont suggéré une modification du titre *Sommaire de compte* afin de préciser l'information qui s'y trouve. De cette façon, un plus grand nombre de personnes consulteraient probablement le tableau.

Problèmes avec la version actuelle

La première page ne précise pas clairement si un montant est dû. De nombreux participants préfèrent la version précédente en ce qui concerne la clarté et la communication des mesures à prendre. Ils n'apprécient pas le fait que la première page de la version actuelle n'indique pas clairement le montant à payer par l'entreprise, le cas échéant. Trois éléments sont à la base de cette perception négative : l'encadré *Solde du compte de versements* au bas de la page, le montant des arriérés qui n'est pas indiqué et le texte narratif sous le titre.

Solde du compte de versements

À titre de référence, voici le tableau *Soldes du compte de versements* de la version française actuelle. Notez que ce tableau reproduit, d'une manière approximative, l'espacement et les polices de différentes tailles.

Soldes du compte de versements

Voici votre total des retenues à la source depuis le début de l'exercice.

Solde courant de 2016 :8 034,32 \$

De nombreux participants ont mentionné qu'ils ne comprenaient pas s'il était indiqué que l'entreprise devait 8 034,32 \$. Les représentants autorisés ont compris, mais ont indiqué que leurs clients seraient déroutés et plusieurs ont mentionné avoir reçu des appels de leurs clients leur demandant si le montant indiqué dans l'encadré était réellement dû.

L'un des problèmes est l'utilisation du terme « solde », qui est ambigu – il peut signifier un montant dû et, il semble que dans une lettre de l'ARC, les gens ont tendance à croire qu'un solde est un montant dû. Plusieurs participants ont suggéré d'augmenter la taille de la police de la phrase « *Voici votre total des retenues à la source depuis le début de l'exercice.* », car ils pensent que les gens n'ont pas tendance à la lire étant donné la petite taille de la police. Cela dit, il se peut qu'il reste encore une certaine confusion quant à la définition du terme « solde ».

Il semble que de nombreux participants éprouvent une difficulté conceptuelle au moment d'associer rapidement des retenues à la source sur la paie aux « soldes du compte de versements ». À cet égard, la formulation utilisée dans la version précédente est considérée par la plupart comme étant beaucoup plus claire. À titre de référence, voici le tableau qui figure dans le coin supérieur de la version précédente en français :

Soldes sur le dernier relevé		Soldes courants	
Montant payé pour 2016	Montant cotisé dû	Montant payé pour 2016	Montant cotisé dû
5 872,04 (CT)	1 074,73 (DT)	8 034,32 (CT)	1 247,14 (DT)

Au lieu d'utiliser le titre « *Solde courant de 2016* », la version précédente utilise « *Montant payé pour 2016* ». Cette dernière phrase était perçue comme étant plus claire et le contribuable sait immédiatement qu'il s'agit du montant qu'il a payé et non du montant qu'il doit à l'ARC.

Notez que le titre « soldes du compte de versements » n'est pas utilisé dans la version précédente ni celui de « soldes des arriérés du compte » à la page 2 de la version actuelle. C'est pourquoi les gens d'affaires qui connaissent la version précédente n'auraient pas acquis cette façon de penser relativement aux retenues à la source.

Le montant des arriérés n'est pas mentionné à la page 1

Une fois que les participants ont compris que le « *solde courant 2016* » n'était pas un montant dû, la majorité d'entre eux ont dit que la première page doit indiquer le montant dû. Il s'agit là de renseignements très importants qu'ils veulent voir clairement et immédiatement en lisant le document.

La version actuelle fournit les renseignements sur le montant dû seulement à la page 2, dans le tableau *Sommaire du compte* et, lorsqu'il y a un montant dû, il apparaît dans le premier paragraphe de la section « *Explication des changements et autres renseignements importants* » (dans la version française du scénario, il n'y avait aucun montant à payer, et il n'y a pas de paragraphe indiquant qu'aucun montant n'est à payer). Les participants ont mentionné qu'ils ne devraient pas avoir à consulter la deuxième page pour trouver ces renseignements.

Texte narratif sous le titre

Le premier paragraphe sous le titre est correct et il explique bien la nature du document.

Les participants ont eu de la difficulté avec les deux autres paragraphes, parce que ceux-ci fournissent des renseignements généraux plutôt que des renseignements précis sur celui qui reçoit le relevé. À titre de référence, les deux paragraphes sont les suivants :

À titre d'auteur de versements mensuels, vos versements sont dus au plus tard le 15^e jour du mois suivant le mois où vous payez vos employés.

Pour plus d'informations au sujet de faire votre prochain versement, allez à **cra.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 ».

Si les participants doivent un montant, ils veulent le voir sur la première page. Étant donné qu'il s'agit de retenues à la source, il pourrait aussi y avoir un énoncé concernant les paiements effectués en date du relevé.

Encore une fois, le tableau figurant dans la partie supérieure de la version précédente a été perçu comme plus instructif : il indique clairement le montant dû ainsi que le montant des retenues à la source payées par l'entreprise en date du relevé.

Certains trouvent que la section « Soldes du compte de versements » du tableau sommaire du compte à la page 2, porte à confusion : Les participants ont mentionné deux problèmes : la section « Soldes du compte de versements » dans le tableau et la confusion entourant les définitions des termes débit (DT) et crédit (CT).

Section « Soldes du compte de versements » du tableau

La confusion et l'incertitude concernant l'encadré « Solde du compte de versements » de la page 1, dont il a été question précédemment, ont aussi été mentionnées par certains participants relativement à la section « Soldes du compte de versements » dans le tableau *Sommaire du compte*. Les participants continuaient de se demander s'il s'agissait d'un montant dû ou d'un montant payé, même avec la présence de la phrase suivante au-dessus du tableau : *Le total des « Soldes du compte de versements » ci-dessous comprend les montants payés et non payés pour 2016*. Soit certains participants n'ont pas lu la phrase, soit ils ne l'ont pas comprise. Certaines entreprises ont dit qu'elles téléphoneraient à l'ARC pour savoir si elles devaient payer le montant indiqué dans « Soldes du compte de versements ».

Plusieurs participants ont suggéré d'utiliser ou, à tout le moins, d'ajouter, des formulations plus descriptives, comme celles utilisées dans la version précédente (*Montant payé en 2016*), et d'éviter d'utiliser le terme « solde ».

Notez que personne n'a eu de difficulté à comprendre que la section « Soldes des arriérés du compte » dans le tableau *Sommaire du compte* indique les sommes que l'entreprise doit à l'ARC. Cela dit, certains ont néanmoins suggéré d'utiliser un langage plus descriptif, comme celui utilisé dans la version précédente (*Montant cotisé dû*).

Définitions des termes débit (DT) et crédit (CT)

Comme il est indiqué précédemment, les particuliers et les entreprises ont mentionné de façon générale qu'ils avaient de la difficulté à interpréter les termes « débit » et « crédit » dans les documents de l'ARC. Cela était encore plus vrai pour le relevé PD7A en raison des définitions fournies. À titre de référence, les voici :

Définitions

Aux fins des soldes du compte de versements, un **débit** (DT) diminue votre solde et un **crédit** (CT) augmente votre solde. Aux fins des soldes des arriérés du compte, un **débit** (DT) augmente votre montant dû et un **crédit** (CT) diminue votre montant dû.

De nombreux participants ont dit que cela portait à confusion pour les entreprises, car il y a deux différentes définitions. Comme l'a indiqué un des participants, les définitions semblent être contradictoires selon le contexte. De plus, comme on l'a mentionné précédemment, certains participants ont de la difficulté à comprendre rapidement les concepts de « soldes du compte de versements » et de « soldes des arriérés du compte » dans le contexte des retenues à la source. Essentiellement, les définitions fournies ne semblaient pas améliorer la compréhension du tableau *Sommaire du compte*.

Le document est trop long – La principale raison pour laquelle de nombreux participants ont préféré la version précédente à la version actuelle est qu'ils avaient l'impression que la première page de la version précédente était plus informative et plus claire. De plus, ils ont préféré la version précédente (trois pages) parce qu'elle est plus courte que la version actuelle (six pages).

Autres problèmes

- **Format de la numérotation des pages** : Le format utilisé pour la numérotation des pages dans la version actuelle est « Page X ». Quelques participants ont suggéré d'utiliser plutôt le format « Page X de Y » afin de faciliter le suivi d'un document de plusieurs pages. Notez que ce dernier format est utilisé dans les versions actuelles d'autres pièces de correspondance, comme l'avis de cotisation T2 et l'avis de cotisation *concernant la TPS/TVH*.
- **Page 2, deuxième paragraphe, phrase qui commence par : « Pour plus d'informations »**. Voici le deuxième paragraphe de la section « *Sommaire du compte* » :

Le total des « Soldes du compte de versements » ci-dessous comprend les montants payés et non payés pour 2016. Pour plus d'informations au sujet des exigences en matière de retenues et du calcul de vos retenues et de vos versements, allez à cra.gc.ca/retenues.

Certains participants ont suggéré de déplacer la deuxième phrase à la section « *Autres renseignements* » à la page 3 parce que : a) il s'agit de renseignements généraux; b) la suppression de cette phrase pourrait mettre davantage l'accent sur la première phrase – ce qui est pertinent pour interpréter le tableau *Sommaire du compte*.

- **Utilisation du mot « *auteur* » dans le deuxième paragraphe de la page 1 de la version française :** La première partie de la phrase est rédigée comme suit : *Étant donné que vous êtes un auteur de versements mensuels [...]*. Certains participants ont indiqué que le mot « *auteur* » n'est pas approprié dans ce contexte – il est erroné de parler d'« *auteur* » de versements mensuels. Un participant a proposé de remplacer ce mot par la formulation suivante : « *Puisque vous faites des versements mensuels* ».
- **Signification de « *courantes* » dans le terme « *retenues à la source courantes* » :** Plusieurs participants ont mentionné ne pas connaître la signification de l'adjectif « *courant* », et ont suggéré de le supprimer.

MÉTHODOLOGIE

Groupes de discussion – nombre et lieux

On a tenu des séances avec 10 groupes de discussion entre le 4 et le 11 mai 2017, comme suit :

	Total	Halifax	Montréal (Fr)	Toronto	Vancouver
Particuliers	3	1	1		1
Représentants autorisés des particuliers*	2		1		1
Représentants autorisés des entreprises (petites et moyennes)*	2		1	1	
Propriétaires de petites et moyennes entreprises	3	1	1	1	
Total	10	2	4	2	2

Chaque groupe de discussion est constitué de 8 ou 9 participants, pour un total de 84 participants.

Qualifications des participants

Tous les particuliers et les entreprises ont utilisé la ligne téléphonique de demandes de renseignements de l'ARC au cours des deux dernières années.

Tous les participants ont respecté les restrictions suivantes sur la participation aux séances de recherche qualitative : a) ne pas avoir participé à une étude qualitative au cours des six derniers mois; b) ne pas avoir pris part à plus de cinq études qualitatives au cours des cinq dernières années.

Aucun des participants n'a occupé un emploi dans les industries suivantes : recherche commerciale, médias, publicité, conception graphique, relations publiques, gouvernement fédéral, ou organisme gouvernemental (provincial ou local) lié à l'impôt ou aux finances.

Les éléments suivants constituent des qualifications supplémentaires pour chacun des trois groupes cibles.

Particuliers

Les qualifications essentielles sont les suivantes :

- Avoir produit une déclaration de revenus des particuliers l'année dernière et envisager d'en produire une pour l'année d'imposition en cours.
- Avoir communiqué avec l'Agence du revenu du Canada par téléphone au cours des deux dernières années.

D'autres conditions concernant les participants s'appliquent, dont les suivantes :

- Être âgé de 18 ans ou plus, faire partie d'un groupe d'âges variés.
- Être dans un groupe mixte; femmes et hommes.

- Utiliser le Web d'une façon différente : la majorité des participants avaient utilisé un service sécurisé en ligne de l'ARC, certains n'avaient pas utilisé un service sécurisé en ligne, mais avaient visité le site Web de l'ARC au cours de la dernière année, d'autres n'avaient pris aucune mesure en ce sens.
- Avoir personnellement utilisé des services bancaires en ligne ou acheté un produit ou un service en ligne.
- Ne pas être un employé dans une entreprise qui offre des services de comptabilité, de tenue de livres ou de préparation de déclarations de revenus.

Les représentants autorisés des particuliers

Les représentants autorisés sont des professionnels, comme des comptables ou d'autres personnes qui fournissent des services de préparation de déclarations de revenus.

Les qualifications essentielles sont les suivantes :

- Être des comptables et des entreprises de préparation de déclarations de revenus pour les particuliers
- Être les représentants autorisés pour certains clients qui sont des particuliers

Les représentants autorisés des petites et moyennes entreprises

Les qualifications essentielles sont :

- Être des comptables et des entreprises de préparation de déclarations de revenus pour les petites et moyennes entreprises. On définit les petites et moyennes entreprises comme des entreprises qui emploient moins de 100 personnes.
- Être les représentants autorisés de certains clients qui sont propriétaires de petites et moyennes entreprises.

Propriétaires de petites et moyennes entreprises

On définit les petites et moyennes entreprises comme celles ayant moins de 100 employés. La plupart de ces entreprises comptent de 2 à 19 employés, certaines sont des sociétés à propriétaire unique et d'autres emploient de 20 à 99 employés.

Les qualifications essentielles sont les suivantes :

- Le cadre supérieur de la société est soit celui qui est directement responsable des décisions fiscales de la société, soit celui qui partage cette responsabilité avec quelqu'un d'autre dans la société.
- L'entreprise a produit une déclaration de revenus d'entreprise l'année dernière et envisage d'en produire une pour l'année d'imposition en cours.
- L'entreprise a communiqué avec l'ARC par téléphone au cours des deux dernières années.
- L'utilisation du Web est différente selon les participants : la majorité des participants avaient utilisé un service sécurisé en ligne de l'ARC, certains n'avaient pas utilisé un service sécurisé en ligne, mais avaient visité le site Web de l'ARC au cours de la dernière année, et d'autres n'avaient pris aucune mesure en ce sens
- Les secteurs d'activité dans chaque groupe sont confondus.
- L'entreprise ne participe pas à la comptabilité, à la tenue de livres ou à la préparation de déclarations de revenus.

Compensation des participants

- Particuliers : 125 \$
- Représentants autorisés : 200 \$
- Petites et moyennes entreprises : 250 \$