



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

**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



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