

Date d'octroi du contrat : 2017-09-29

Numéro du contrat : 46558-18-8403/001/CY

# de ROP : 031-17

Date de livraison : 2018-02-26

# Produire ma déclaration - lettres d'invitation

## Recherches qualitatives

RAPPORT FINAL

*Préparé pour: L'Agence du revenu du Canada*

février 2018

Pour obtenir plus de renseignements :

Relations avec les médias

Agence du revenu du Canada

555, avenue MacKenzie, 4e étage

Ottawa ON K1A 0L5

[media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca)

This report is also available in English.

## Énoncé sur la neutralité politique

Le groupe NRG Research Group atteste que les versions définitives des 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.



Andrew Enns  
Président  
NRG Research Group Inc.

## Table des matières

<b>SOMMAIRE EXÉCUTIF</b>	<b>3</b>
Introduction et contexte	3
Aperçu de la méthode	3
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>7</b>
Introduction and Background	7
Overview of Methodology	8
<b>ANALYSE DÉTAILLÉE DES CONSTATIONS</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXE A: MÉTHODOLOGIE QUALITATIVE</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXE B: GUIDE DE RECRUTEMENT</b>	<b>24</b>
B.1    English Version	24
B.2    Version Française	31
<b>ANNEXE C : GUIDE DE DISCUSSION</b>	<b>38</b>
C.1    English Version	38
C.2    Version Française	43
<b>ANNEXE D: LETTRES D'INVITATION</b>	<b>49</b>

## Sommaire Exécutif

### Introduction et contexte

La lettre de mandat de novembre 2015 adressée à la ministre du Revenu national énonçait ce qui suit :

« À titre de ministre du Revenu national, votre objectif primordial sera de rendre l'ARC plus juste et plus utile et de faciliter l'accès à ses services. »

Pour atteindre ce but, plusieurs priorités ont été définies, dont celles-ci :

- Faire de l'Agence du revenu du Canada une agence axée sur la clientèle qui :
  - offre à certaines personnes de remplir leur déclaration, en particulier celles qui ont un faible revenu ou un revenu fixe et dont la situation demeure inchangée d'une année à l'autre;
  - soutient un plus grand nombre de Canadiens qui veulent produire leur déclaration sans utiliser de formulaires papier.

Pour s'acquitter de son mandat de services, l'Agence a mis sur pied le nouveau service Produire ma déclaration. Ce service, qui sera lancé en février 2018, permettra aux personnes admissibles de produire leur déclaration de revenus et de prestations par téléphone. Il leur suffira de répondre par « oui » ou « non » à quelques questions et, s'il y a lieu, de fournir des renseignements sur les montants de prestations et de crédits d'impôt remboursables provinciaux qu'elles demandent. Le service Produire ma déclaration est gratuit et il n'y a aucun calcul à faire ni formulaire à remplir.

En février 2018, l'Agence a envoyé une lettre d'invitation et, dans certains cas, une fiche de renseignements provinciaux aux personnes admissibles à utiliser le service Produire ma déclaration.

Les lettres d'invitation et les fiches de renseignements provinciaux sont adaptées à chaque sous-groupe du public cible du service Produire ma déclaration. La recherche permettra de savoir si ces documents de communication aideront l'Agence à s'acquitter de son mandat de services. Les résultats de cette recherche permettront à l'Agence d'évaluer l'efficacité des documents de communication qu'elle envoie aux personnes admissibles à utiliser le service Produire ma déclaration, et de les modifier au besoin.

### Objectifs de la recherche

L'Agence enverra une lettre d'invitation et, dans certains cas, une fiche de renseignements provinciaux aux personnes qui sont admissibles à utiliser le nouveau service Produire ma déclaration. L'objectif de la recherche est de s'assurer que les lettres d'invitation et les fiches de renseignements expliquent bien aux

lecteurs que ce nouveau service leur est destiné, qu'elles sont faciles à comprendre et complètes et que les instructions qui y figurent sont faciles à suivre.

### Aperçu de la méthode

L'ARC a demandé au groupe NRG Research Group (NRG) de mener une recherche qualitative afin de tester l'efficacité des documents de communication aidant l'ARC à remplir son mandat de service. L'ARC utilisera cette recherche pour mesurer l'efficacité des communications envoyées aux particuliers admissibles à l'utilisation du service Produire ma déclaration et s'en servira pour modifier ses communications, si nécessaire. Des séances de discussions en groupe ont eu lieu dans l'ensemble du Canada entre le 16 et le 19 octobre 2017. Deux groupes ont été réunis à quatre endroits et ils ont été séparés par déclarants sur papier et déclarants en ligne.

NRG avait la responsabilité de recruter les participants au téléphone pour les séances de discussion en groupe. Les registres de l'ARC ont été utilisés pour créer la base d'échantillonnage du recrutement qui devait contenir des particuliers qui seraient admissibles à l'utilisation du service Produire ma déclaration. L'admissibilité des particuliers a été mesurée au moyen d'un instrument d'évaluation développé conjointement par NRG et l'ARC. Plus précisément, les particuliers admissibles sont ceux qui ont indiqué n'avoir aucun revenu ou ceux dont le seul revenu provenait d'une ou de plusieurs des sources suivantes : PSV, RPC, RRQ, AE, indemnisation des accidentés du travail, prestations d'assistance sociale et versements nets des suppléments fédéraux. Aucun des participants n'avait de revenus d'emploi (ni de revenus d'un travail indépendant). Cet instrument d'évaluation peut être consulté en annexe du présent rapport.

Un total de 82 participants ont été recrutés par téléphone et 67 d'entre eux ont assisté aux discussions. Chaque séance a duré approximativement entre une heure et demie et deux heures et a été animée par un professionnel de la recherche qualifié. Andrew Enns et NRG ont animé tous les groupes de discussion à l'exception de ceux tenus à Montréal. John Patterson, de la firme de consultation Patterson, Langlois, a animé les groupes de Montréal en français.

Un guide de discussion développé conjointement par NRG et l'ARC a été utilisé pour animer les groupes de discussion. Ce guide peut être consulté en annexe du présent rapport. Tous les participants ont reçu une rétribution de 90 \$ en guise de remerciement pour leurs commentaires.

Il s'agissait d'une recherche qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats reflètent l'opinion des participants concernant les problèmes examinés et ne peuvent pas être considérés comme étant l'opinion du grand public.

La valeur du marché pour ce projet était de **47 121 \$** (TVH comprise).

### Principales constatations



Dans l'ensemble, les destinataires de la lettre la trouvent bien structurée et intelligible. Ils ont jugé que le langage utilisé était suffisamment clair pour ne pas poser d'obstacle à la lecture ou à la compréhension. Ils sont d'avis que les documents expliquent efficacement la nature du service Produire ma déclaration. Cependant, comme il s'agit d'un nouveau service, les participants ont soulevé quelques questions concernant son fonctionnement.

L'une des principales constatations émanant de la recherche est que la lettre pourrait bénéficier d'une présentation du service Produire ma déclaration un peu plus étoffée et plus claire en plus d'inclure de plus amples renseignements sur les critères de sélection des destinataires.

Une meilleure présentation du service permettrait également de répondre à l'un des problèmes soulevés à plusieurs reprises lors des discussions : l'expression « vous êtes probablement admissible » semble poser problème. Cette formulation attire l'attention des participants, mais pas nécessairement pour les bonnes raisons. Elle rend certaines personnes méfiantes à l'égard du programme, et ceux-ci se demandent s'ils devraient se donner la peine de se renseigner. La lettre contient la formulation suivante : « si l'information ci-dessous est exacte, vous êtes probablement admissible au service ». Or, cette phrase devrait être plus affirmative et éviter l'emploi de l'adverbe « probablement ».

De plus, la lettre pourrait contenir certaines consignes sur l'interprétation des informations « Étape par étape ». Elle devrait peut-être fournir une brève introduction comme celle-ci :

*Les informations ci-dessous sont séparées en trois étapes faciles :*

- *L'étape 1 consiste à confirmer l'exactitude de nos renseignements à votre sujet*
- *L'étape 2 contient des renseignements à connaître avant d'appeler le service Produire ma déclaration*
- *L'étape 3 vous fournit le numéro de téléphone du service*

L'ajout de ces consignes permettrait au destinataire de mieux repérer les étapes dans la lettre.

L'introduction de la lettre devrait expliquer plus clairement les avantages du service Produire ma déclaration. Tel que mentionné plus loin, la ligne de l'étape 3 spécifiant que « tous les crédits et les prestations seront pris en compte » est habituellement bien comprise, mais celle-ci arrive trop loin dans la lettre. Pour le public cible du service, l'argent revêt une grande importance. S'il a le moindre sentiment que ce service ne lui permettra pas de maximiser ses crédits d'impôt et ses prestations, il pourrait décider de ne pas y avoir recours.

Aussi, l'introduction pourrait être modifiée de façon à expliquer plus clairement qu'il s'agit d'un service d'appel automatisé. La majorité des lecteurs avaient l'impression qu'ils parleraient à une vraie personne

en appelant au numéro 1-800. Le fait que le service est assuré par un serveur vocal interactif automatisé (SVI) ne suscite pas un grand enthousiasme. Toutefois, pour la majorité des lecteurs, cet élément ne constitue pas un facteur suffisamment négatif pour les dissuader d'essayer le service.

Il faudrait également porter attention à la section concernant les crédits d'impôt et les prestations dans la fiche d'informations. Dans quelques groupes, particulièrement à Vancouver et à Kitchener-Waterloo, les gens semblaient passablement inquiets de ne pas pouvoir obtenir tous les crédits d'impôt disponibles pour les particuliers. Comme mentionné précédemment, il s'agit d'un public cible sensible au risque qui souhaite obtenir tous les crédits d'impôt, prestations et remboursement pécuniaires relatifs à sa déclaration de revenus.

Dans l'ensemble, les participants ont démontré un certain intérêt à essayer le service Produire ma déclaration s'ils y étaient invités. C'était particulièrement le cas des individus dont la déclaration de revenus est très simple et ne varie pas d'une année à l'autre. Ces participants appréciaient l'idée que le service Produire ma déclaration leur permettrait d'économiser temps et efforts.

Certaines personnes plus âgées ont dit qu'elles allaient probablement parler de la lettre d'invitation à leurs enfants pour connaître leur opinion à ce sujet. Certaines personnes qui confient la préparation de leur déclaration de revenus à un tiers ont mentionné qu'ils pourraient lui transmettre la lettre pour lui demander conseil. Certains participants ont aussi déclaré qu'ils souhaitaient visiter le site Web de l'ARC pour obtenir de plus amples renseignements et pour confirmer la légitimité de la lettre. Les préoccupations au sujet des fraudes sont très répandues au sein du public cible. Celui-ci se montre donc assez méfiant face aux nouveautés qui peuvent lui sembler trop belles pour être vraies.

## Executive Summary

### Introduction and Background

In the November 2015 mandate letter to the Minister of National Revenue, it stated the following:

*“As Minister of National Revenue, your overarching goal will be to ensure that the CRA is fairer, more helpful, and easier to use.”*

To attain this goal, several top priorities were identified, one of which was:

- To ensure that the Canada Revenue Agency (CRA) is a client-focused agency that will:
  - Offer to complete returns for some clients, particularly lower-income Canadians and those on fixed incomes, whose financial situation is unchanged year-to-year; and,
  - Support more Canadians who wish to file taxes using no paper forms

To effectively meet its service mandate, the CRA has developed a new service offering called “File My Return.” This service, to be launched in February 2018, will allow those who qualify to file their individual tax return over the telephone by answering a few yes/no questions and, if applicable, providing information regarding the provincial benefit amounts and refundable tax credits they wish to claim. File My Return involves no paper forms, no calculations, and is free.

In February 2018, an invitation letter and provincial information sheet (when applicable) will be mailed to each person who is eligible to use the File My Return service.

The CRA has drafted an invitation letter and provincial information sheet (when applicable) that applies to each sub-group of the File My Return target audience. Research is required to determine if these communication materials will be effective in helping the CRA to meet its service mandate. The CRA will use this research to gauge the effectiveness of, and refine as necessary, the wording of the communication material that will be sent to persons eligible to use the File My Return Service.

### Research Objectives

The CRA will be sending an invitation letter and provincial information sheet (when applicable) to those eligible to use the new File My Return service. The purpose of the research is to ensure that the letter and information sheets convey that the service is for them, are easy to understand, contain all the required content, and have instructions that are easy to follow.



## Overview of Methodology

CRA contracted NRG Research Group (NRG) to conduct a qualitative research study to test the effectiveness of communication materials to assist the CRA to meet its service mandate. The CRA will use this research to gauge the effectiveness of, and refine as necessary, the wording of the communication material that will be sent to persons eligible to use the File My Return service. A series of focus groups were conducted across Canada between the dates of October 16<sup>th</sup> and October 19<sup>th</sup>, 2017. Two groups were held at four locations segmented somewhat by paper and online tax filers.

NRG was responsible for the telephone recruitment of individuals to participate in the focus group sessions. The sample frame for recruitment consisted of records sourced from the CRA, who were individuals who might qualify to use the new File My Return service. Individuals were qualified for the study using a screening instrument developed jointly by NRG and the CRA. Specifically, these are individuals who indicated having no income, or their only income was from one or more of the following sources (OAS, CPP, QPP, EI, Workers' compensation, social assistance payments and net federal supplements). None of the participants had employment income (including self-employment). This instrument can be found in the Appendices attached to this report.

A total of 82 participants were recruited by telephone, with 67 attending the discussions. Each group lasted approximately 1.5 to 2 hours and was moderated by a trained research professional. Andrew Enns with NRG moderated all the groups except for those held in Montreal. John Patterson of Patterson, Langlois Consultants moderated the Montreal groups, which were conducted in French.

The groups were moderated using a prepared discussion guide developed jointly by NRG and the CRA, which can be found in the Appendices attached to this report. All participants received a \$90 honorarium in appreciation for their feedback.

This research was qualitative in nature, not quantitative. As such, the results provide an indication of participants' views about the issues explored, but they cannot be generalized to the larger population.

The contract amount for this project was \$47,121 (including HST).

## Key Findings

Overall, the letter is structured well and understandable to recipients. The language used is not perceived as overly complex as to make it a challenge to read and comprehend. The material did successfully communicate the File My Return service, although, given it was a new service, there were questions raised regarding specifics in terms of how it worked.

A main finding arising from the research is that the letter would benefit with a slightly expanded and stronger introduction of the File My Return service and why the recipient was being invited to use the new service.

A stronger introduction to the service would also go some length in addressing another concern that comes up frequently in the discussion. That is the phrase, "...you are likely eligible...". This catches peoples' attention and not always in a good way. It makes some people suspicious about the program and question if they should they bother investigating further. Some language indicating that "if the information below is correct you, are eligible for the service". The goal should be to make this statement more assertive as opposed to 'likely'.

In addition, some direction on how to interpret the Step by Step information could be provided in the letter. Perhaps providing a brief introduction such as:

*The information below is broken into 3 easy steps:*

- *Step 1 is confirming that the information we have about you is still accurate*
- *Step 2 is some information you need to have before you call File My Return*
- *Step 3 provides the number to call*

Adding the above would situate the Steps in the letter better for the recipient.

The benefits of the File My Return service should be more expressly stated in the opening of the letter. As discussed below, the line in Step 3 stating "...all benefits and credits will be included..." is generally well received but, it comes too late in the letter. With the intended target population, dollars matter a great deal and if there is any sense this service may not maximize tax benefits and credits, it will be concern and a barrier to uptake.

A final introductory edit for consideration would be to more overtly indicate this is an automated call-in service. The majority of readers assumed they would speak to a live agent should they call the 1-800 #. The fact the service is an automated interactive voice recording (IVR) service is not received with great enthusiasm; however, it is also not identified by most participants as an absolute deal breaker in terms of them trying the service.

Another aspect of the material to be aware of relates to the Information Sheet regarding benefits and credits. In a few groups, particularly Vancouver and Kitchener-Waterloo, there was reasonably strong concern voiced about the potential the File My Return service will miss some credits available to an individual. As noted above, this is not a population open to risk and missing out on taking advantage of a tax credit, benefit and forfeit some monetary return on their taxes.

Overall, there was reasonable interest in trying the File My Return service should eligible participants be invited. This was particularly the case for individuals who clearly understood that their income tax filing was very basic and generally unchanging from year to year. These participants did appreciate that the File My Return service would represent a considerable saving in time and effort.

Many older individuals said they would be likely to discuss the invitation letter with a son or daughter to get their feedback. Among those who use a third party for their tax preparation needs said they might share the letter with them to get their advice. A few participants also said they would visit the CRA website to find out some additional information and confirm its legitimacy. Concerns about fraud and scams are quite prevalent among this population, so there is some hesitation about new things that sound very good.

## Analyse détaillée des constatations

### Introduction et contexte

La lettre de mandat de novembre 2015 adressée à la ministre du Revenu national énonçait ce qui suit :

« À titre de ministre du Revenu national, votre objectif primordial sera de rendre l'ARC plus juste et plus utile et de faciliter l'accès à ses services. »

Pour atteindre ce but, plusieurs priorités ont été définies, dont celles-ci :

- Faire de l'Agence du revenu du Canada une agence axée sur la clientèle qui :
  - offre à certaines personnes de remplir leur déclaration, en particulier celles qui ont un faible revenu ou un revenu fixe et dont la situation demeure inchangée d'une année à l'autre;
  - soutient un plus grand nombre de Canadiens qui veulent produire leur déclaration sans utiliser de formulaires papier.

Pour s'acquitter de son mandat de services, l'Agence a mis sur pied le nouveau service Produire ma déclaration. Ce service, qui sera lancé en février 2018, permettra aux personnes admissibles de produire leur déclaration de revenus et de prestations par téléphone. Il leur suffira de répondre par « oui » ou « non » à quelques questions et, s'il y a lieu, de fournir des renseignements sur les montants de prestations et de crédits d'impôt remboursables provinciaux qu'elles demandent. Le service Produire ma déclaration est gratuit et il n'y a aucun calcul à faire ni formulaire à remplir.

En février 2018, l'Agence a envoyé une lettre d'invitation et, dans certains cas, une fiche de renseignements provinciaux aux personnes admissibles à utiliser le service Produire ma déclaration.

Les lettres d'invitation et les fiches de renseignements provinciaux sont adaptées à chaque sous-groupe du public cible du service Produire ma déclaration. La recherche permettra de savoir si ces documents de communication aideront l'Agence à s'acquitter de son mandat de services. Les résultats de cette recherche permettront à l'Agence d'évaluer l'efficacité des documents de communication qu'elle envoie aux personnes admissibles à utiliser le service Produire ma déclaration, et de les modifier au besoin.

### Objectifs de la recherche

L'Agence enverra une lettre d'invitation et, dans certains cas, une fiche de renseignements provinciaux aux personnes qui sont admissibles à utiliser le nouveau service Produire ma déclaration. L'objectif de la recherche est de s'assurer que les lettres d'invitation et les fiches de renseignements expliquent bien aux

lecteurs que ce nouveau service leur est destiné, qu'elles sont faciles à comprendre et complètes et que les instructions qui y figurent sont faciles à suivre.

### **Impressions et associations de mots liées à la production des déclarations de revenus**

On a demandé aux participants à la recherche d'écrire en un ou deux mots la façon dont ils se sentent lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus. Il devait s'agir d'un mot qui leur vient rapidement à l'esprit et qui décrit ce qu'ils pensent du processus. Les mots et la discussion qui a suivi ont révélé plusieurs thèmes dominants et très différents.

Parmi ces mots, on trouve : anxiété, stressant, m'assurer que j'ai mon ID, difficile, inquiet, trop de détails, doit être parfait, pénible, complexe, formulaires intimidants, compliqué, ne pas être en retard et échéances. Les participants qui ont écrit ces mots n'avaient pas hâte de produire leur déclaration de revenus.

À la lumière de la discussion, la perception de certains participants était fondée sur leur expérience passée ou simplement sur une question d'inconfort par rapport aux chiffres qui fait que produire eux-mêmes leur déclaration de revenus dépasse leur capacité. Quelques personnes ont dit qu'elles avaient fait des erreurs malgré tous leurs efforts.

Bon nombre d'entre elles ont mentionné qu'elles n'étaient pas à l'aise avec les chiffres et même s'il s'agissait uniquement de copier un chiffre d'un formulaire à un autre, le processus les « stressait ». De plus, certains participants ont dit qu'ils devaient toujours faire des efforts pour veiller à avoir tous les formulaires requis et qu'ils s'inquiétaient d'en manquer un.

La déclaration de revenus en tant que telle a été soulevée comme un obstacle à la production. Le guide de production, un document « volumineux » qui doit être lu côte à côte avec la déclaration et étudié attentivement, est perçu comme étant « intimidant » et très technique.

D'autres participants ont associé un sentiment différent à la production des déclarations de revenus. Ce sentiment a été décrit par les mots suivants : long, fastidieux, ennuyant, la même chose chaque année, paperasse inutile, formulaires interminables et trop de paperasse sans raison parce que rien ne change. Les participants qui ont écrit ces mots ont exprimé plus de frustration ou de consternation que de stress à l'égard du processus. Ils n'ont pas trouvé que le processus de production de déclarations de revenus était difficile ou stressant, mais plutôt très long. Quelques participants ont indiqué qu'ils ne comprenaient pas pourquoi ils devaient fournir autant de renseignements chaque année alors que leur situation financière demeure la même d'une année à l'autre.

Une troisième catégorie de participants pourrait figurer dans ce groupe et il s'agit de ceux qui ont répondu que le processus de production de leur déclaration de revenus était facile. Ces personnes ont indiqué que

les exigences de production des déclarations de revenus ne changeaient pas beaucoup d'une année à l'autre, et qu'il s'agissait donc d'un processus facile à refaire. Ces participants ont reconnu qu'il y avait une quantité considérable de documents à remplir chaque année, mais qu'il s'agissait généralement des mêmes documents, ce qui n'était pas un problème pour eux.

Il convient de noter que quelques personnes qui ont associé le mot « facile » avec le fait de produire leur déclaration de revenus font appel aux services d'un comptable ou d'un centre d'aide pour produire leur déclaration de revenus.

En ce qui concerne la façon dont les participants ont produit leur déclaration de revenus, entre un tiers et la moitié des participants de chaque groupe ont utilisé des services d'aide, tandis que les autres ont rempli et produit leur déclaration de revenus eux-mêmes.

Les types de services d'aide utilisés variaient. Certains participants ont fait appel à un comptable pour les aider. D'autres avaient un ami ou un membre de la famille « bon avec les chiffres » qui les avait aidés avec leur déclaration de revenus. Quelques participants ont indiqué avoir utilisé les services gratuits offerts par des bénévoles dans la communauté. À Vancouver, ces services étaient décrits comme des « laboratoires de préparation de déclarations de revenus ». La plupart des participants ont parlé de façon positive de ces services communautaires gratuits. Toutefois, quelques participants ont soulevé une situation où ces services avaient oublié quelque chose, ce qui a nécessité un suivi avec l'Agence.

La discussion sur la production des déclarations de revenus a mené à quelques commentaires à propos d'un service qui était jadis offert par l'Agence et qui permettait à des personnes de produire leur déclaration de revenus par téléphone. Il était communément appelé « Impôtel ». Quelques participants dans les groupes de Fredericton et de Vancouver ont mentionné ce service, et en ont parlé de façon positive.

## **Matériel lié au service Produire ma déclaration**

### **La lettre d'invitation**

La discussion de groupe a ensuite porté sur la compréhension de la lettre d'invitation proposée et du feuillet de renseignements sur les prestations accompagnant la lettre (à l'exception du Québec) qui seraient envoyés aux personnes admissibles à utiliser le service Produire ma déclaration, ainsi que sur les réactions à cet égard. Le modérateur n'a pratiquement pas présenté le service avant de distribuer la lettre, parce que l'objectif de la recherche était de déterminer si la lettre expliquait suffisamment le programme au lecteur.

On a présenté aux participants une lettre qui, dans la plupart des groupes, était adaptée à leur situation conjugale (p. ex. célibataire ou marié). On leur a demandé de rédiger des commentaires positifs et négatifs sur le contenu et le format. Les participants ont fait part de leurs réactions ou commentaires positifs à

l'aide d'un stylo bleu et de leurs commentaires négatifs à l'aide d'un stylo rouge. Cet exercice a été mené de façon indépendante par les participants et a fait l'objet de discussions en groupe.

La discussion ci-dessous résume les commentaires des participants sur le matériel, ainsi que leurs rétroactions pendant la discussion.

Dans l'ensemble, les lecteurs n'ont pas eu de difficulté à comprendre le contenu du matériel. Les participants ont pris peu de temps pour lire la lettre de deux pages. Comme il est indiqué ci-dessous, les participants ont suggéré d'améliorer quelques points qui ont attiré leur attention, mais ils ne touchaient habituellement pas la compréhension des documents.

Voici quelques points qui ont été soulevés à plusieurs reprises dans les groupes.

### **Texte introductif**

La phrase d'introduction au-dessus de la case de l'étape 1 a été accueillie avec un certain scepticisme de la part des participants. Il y a eu une réaction qui indiquait un degré assez élevé de cynisme concernant la facilité de faire affaire avec le gouvernement et l'Agence. Les termes « ... gratuit ... rapide et sécuritaire... », même s'ils ont été bien accueillis par de nombreux participants, ont donné lieu à quelques questions de certains participants qui se demandaient à voix haute si le service était « trop beau pour être vrai. »

Lors de la lecture de la lettre, de nombreuses personnes n'ont pas remarqué l'observation de service importante contenue dans la phrase d'ouverture : « Selon vos déclarations de revenus précédentes... » De plus, elles n'ont pas tout de suite interprété entièrement la signification des renseignements qui sont confirmés à la partie B de l'étape 1. Si ces renseignements importants au début de la lettre avaient été plus clairs, les participants auraient compris pourquoi ils étaient invités à utiliser le service.

Il y avait une certaine confusion sur les destinataires de cette lettre dans la première partie de la discussion. Un certain nombre de participants ont indiqué qu'ils croyaient que n'importe qui pouvait recevoir une lettre, puis sont devenus confus lorsqu'ils ont poursuivi la lecture à l'étape 1. Une personne a fait remarquer ceci après avoir lu l'étape 1 : « Le service doit être offert à un plus grand éventail de personnes. Ce ne sont pas tous les contribuables qui peuvent l'utiliser en fonction de ces exigences. »

Certes, dans le cadre des groupes de discussion, la lettre n'était pas personnalisée ni adressée aux participants, ce qui sera le cas lorsque le service sera lancé. Plusieurs participants étaient d'abord confus par ce fait, mais lorsqu'ils ont réalisé que la lettre serait adressée à une personne précise, c'était plus logique.

Une meilleure présentation du service Produire ma déclaration permettrait de répondre à l'un des problèmes soulevés à plusieurs reprises lors des discussions, c'est-à-dire l'expression « vous êtes

probablement admissible ». Cela a attiré l'attention des participants, les rendant méfiants à l'égard du programme. Ils se demandaient s'ils devaient se donner la peine de se renseigner. La lettre devrait contenir la formulation suivante : « si les renseignements ci-dessous sont exacts, vous êtes admissible au service ». Cette phrase devrait être plus affirmative et éviter l'emploi de l'adverbe « probablement ».

Dans la discussion de groupe, les avantages du service Produire ma déclaration n'étaient pas toujours clairs pour les participants. Il y a eu de longues discussions au départ sur la raison pour laquelle une personne changerait la façon dont elle produit sa déclaration de revenus pour utiliser ce nouveau système. Certains participants croyaient encore qu'ils devraient recueillir tous leurs renseignements fiscaux et remplir les formulaires nécessaires comme par le passé. Ces participants avaient de la difficulté à voir les avantages du service proposé.

Une dernière question a été soulevée pendant la discussion sur le texte introductif de la lettre lié au service d'appel automatisé. Dans les groupes, la majorité des lecteurs avaient l'impression qu'ils parleraient à un agent en appelant au numéro 1-800. L'explication comme quoi ce service serait assuré par un système de réponse vocale interactive (RVI) automatisé n'a pas été reçue avec beaucoup d'enthousiasme, car de nombreux participants croyaient que le processus serait contraignant et qu'il serait difficile de s'y retrouver. On supposait au départ qu'il y aurait un grand nombre de questions à passer en revue à l'aide de l'approche de la RVI, ce qui aurait représenté un défi.

Toutefois, au fil de la conversation, et à mesure que les participants comprenaient mieux le nombre de questions et le niveau de détails requis pour utiliser le service, l'approche de la RVI est devenue plus acceptable. Comme une personne l'a indiqué : « L'automatisation est logique. Il n'y a aucune raison d'avoir un agent en ligne. Il est à souhaiter que, si une personne a besoin d'aide, elle ait l'option de parler à quelqu'un ou du moins d'obtenir de l'aide. » En reconnaissant ce fait, de nombreux participants ont indiqué qu'ils comprenaient maintenant combien ce processus pouvait être rapide. Quelques participants ont aussi mentionné qu'un service automatisé évitait l'attente. « Je dois toujours attendre pour parler à un agent, car la ligne est toujours occupée. Je deviens frustré parce que je n'ai pas le temps d'attendre. »

Un certain nombre de retraités dans le groupe ont indiqué que les personnes plus âgées pourraient se sentir moins à l'aise à utiliser un système de RVI. Les raisons fournies étaient que les enregistrements étaient parfois difficiles à comprendre ou que le fait d'appuyer sur les bons chiffres au téléphone pourrait être problématique. Certains participants étaient d'accord avec cette observation; toutefois, certaines personnes plus âgées (même celles qui ont soulevé la préoccupation) disaient qu'elles seraient en mesure de naviguer dans un tel système si les instructions sont claires.

Lorsqu'on a demandé aux participants de résumer ce qu'ils comprenaient du service Produire ma déclaration, les points suivants ont été soulevés fréquemment :

- gratuit



- rapide et facile
- basé sur l'historique de production
- aucun formulaire papier
- appel téléphonique

### Case de l'étape 1

Les renseignements indiqués sous la Partie A – Identification, dans cette case sont généralement bien compris. La confirmation des renseignements actuels, y compris la province de résidence, était claire.

L'énoncé demandant si la personne « ... possédait des biens à l'étranger d'une valeur de plus de 100 000 \$ CAN... » a été compris, mais semblait inhabituel par rapport aux renseignements ci-dessus. De plus, bon nombre de participants dans les groupes de recherche se trouvaient dans une situation financière assez difficile, ce qui rendait la notion de possession de biens à l'étranger « un rêve plutôt qu'une réalité. » Bien qu'il y ait eu quelques conversations à propos de cet énoncé à l'étape 1, les participants ont souligné qu'ils pourraient y répondre.

La partie B était assez facile à suivre pour les participants. Il était évident dans la discussion que certains participants n'avaient pas lu le texte attentivement et qu'ils ne comprenaient pas bien tout ce qui était demandé. Quelques participants ont mentionné qu'ils ont d'abord pensé que la lettre demandait s'ils étaient travailleurs indépendants, mais qu'après l'avoir lue plus attentivement, ils ont compris. Certaines personnes ont suggéré d'augmenter la police du mot « ou » qui divisait les deux sections de renseignements et de le mettre en caractères gras pour éviter la confusion. Certains ont également suggéré d'utiliser des puces ou des cases plutôt que des traits d'union.

Cette partie de la lettre a causé une certaine confusion chez des participants qui ne l'avaient pas lue attentivement et qui croyaient qu'ils devaient indiquer des montants de revenu. Lorsqu'ils ont soulevé la question et que le modérateur leur a demandé de confirmer si c'était le cas, ils ont relu la lettre et il était plus clair qu'ils n'avaient pas à fournir de montants.

Pour les personnes qui avaient lié les renseignements requis dans la partie B avec la phrase « selon vos déclarations de revenus précédentes... » dans l'introduction de la lettre, le service Produire ma déclaration et son fonctionnement sont devenus plus clairs. Comme une personne l'a fait remarquer : « Il s'agit de revenus provenant du gouvernement, alors on sait combien je gagne. Je dois seulement confirmer que rien n'a changé. »

### Case de l'étape 2

Les exigences en matière de renseignements de cette étape étaient légèrement différentes selon l'état civil du destinataire de la lettre. Dans les groupes, différents types de lettres ont été distribués selon l'état civil des participants. Ces lettres ont été jugées moins déroutantes et ont généré des conversations plus

continues. De plus, l'étape 2 parlait aussi de « ... prestations et de crédits » ainsi que le feuillet de renseignements connexe. Cette question sera abordée séparément un peu plus loin dans ce rapport.

La plupart des participants comprenaient que la case de l'étape 2 consistait à fournir au destinataire de la lettre des instructions détaillées sur les renseignements à avoir en main, comme le numéro d'assurance sociale (NAS) et la date de naissance, avant d'appeler le numéro de téléphone du service Produire ma déclaration. Ces instructions étaient claires.

Des participants ont émis des commentaires et ont fait part de leur préoccupation par rapport au fait de donner leur NAS par téléphone. On a noté dans tous les groupes une vigilance accrue à l'égard des arnaques. Un certain nombre de participants dans les groupes ont pris leur retraite et sont particulièrement prudents avec la prestation de renseignements personnels. Comme l'a fait remarquer une personne, les gens plus âgés semblent être ciblés pour recevoir des appels de vente ou des appels frauduleux : « Je reçois des appels étranges de gens voulant me vendre des choses. Ils me demandent mon nom et mon adresse. Je n'aime pas ça. »

Au cours de cette conversation, quelques commentaires ont été soulevés concernant le système de RVI et du fait qu'il doit être sécurisé s'il recueille ces renseignements.

Pour les personnes mariées, la case de l'étape 2 demandait d'avoir le « revenu net du conjoint en main. » Pour la plupart des participants, cette étape était comprise et ne constituait pas un problème. Certains participants n'avaient toutefois pas bien lu cette demande la première fois et croyaient qu'on demandait **leur** revenu net. Quelques participants ont mal compris cette demande et ont pensé qu'ils devaient connaître leur revenu ainsi que le revenu net de leur conjoint. Après avoir relu les renseignements, ils ont compris ce qui était demandé.

Les instructions au bas de la lettre permettaient aux lecteurs de déterminer le revenu net du conjoint, ce qui était relativement utile. La plupart des lecteurs pouvaient déterminer les renseignements qui concernaient leur situation (par exemple, un conjoint au travail ou les deux conjoints à la retraite); il n'était toutefois pas toujours évident pour les participants de déterminer si les renseignements touchaient différentes situations de revenu du conjoint. Cela a occasionné une certaine confusion chez quelques participants. La réponse typique pour déterminer le revenu du conjoint était : « consulter le feuillet T4 ».

Quelques participants ont soulevé des questions hypothétiques à savoir si les conjoints divulguaient toujours leur revenu. Cela dit, tous ont dit qu'ils pouvaient obtenir ce renseignement.

### Étape 3

Les participants comprenaient que la case de renseignements de l'étape 3 consistait à fournir les dernières instructions pour appeler le service Produire ma déclaration. Même si les participants comprenaient les renseignements contenus dans cette case, ils étaient parfois en désaccord avec ceux-ci.

La plupart des participants ont aimé le passage : « ... vous recevrez automatiquement tous les crédits et toutes les prestations auxquels vous avez droit... » En règle générale, les participants se fiaient à l'Agence pour cela. Toutefois, certaines personnes dans quelques groupes n'étaient pas en confiance à cet égard et ont indiqué qu'elles préféreraient tout de même remplir leur déclaration de revenus elles-mêmes ou demander à quelqu'un d'autre de le faire pour eux. Dans quelques groupes, certains participants ont également fait référence au système de paye Phénix du gouvernement et à ses problèmes médiatisés. Certains voyaient cela comme une mise en garde de ne pas trop se fier au gouvernement pour bien faire les choses. Il était évident à la lumière de la discussion dans les groupes que l'argent, même les petits montants, était important pour les participants et que la possibilité de perdre une somme d'argent était une préoccupation et constituait un obstacle à l'utilisation du nouveau service automatisé.

Les participants des provinces où il n'y avait pas un grand nombre de prestations présentées et discutées conjointement avec la lettre étaient plus facilement d'avis que l'Agence tiendrait automatiquement compte des crédits et des prestations applicables. Dans les groupes de l'Ontario, on présentait aux participants un feuillet de renseignements (voir la section ci-dessous) comportant un grand nombre de prestations. Cela a donné lieu à de nombreuses questions à savoir si l'Agence tiendrait compte de tous les crédits et de toutes les prestations comme dans le cas du Québec et même du Nouveau-Brunswick.

À Vancouver, les gens semblaient passablement inquiets de ne pas pouvoir obtenir tous les crédits d'impôt auxquels ils ont droit avec le service Produire ma déclaration. Un participant a même mentionné qu'il était incohérent d'indiquer à l'étape 2 de la lettre : « Vous devez savoir quels sont les prestations et les crédits que vous pouvez demander... », et ensuite à l'étape 3 : « Vous recevrez automatiquement l'ensemble des déductions, prestations et crédits auxquels vous avez droit. » Lorsque cette remarque a été faite, d'autres participants dans le groupe se sont posé la question.

Les participants ont trouvé que le deuxième point à l'étape 3 fournissait des renseignements utiles au cas où le lecteur ne serait pas admissible. Quelques participants ont interprété ce point comme s'il fournissait des solutions de rechange aux personnes qui ne veulent pas utiliser le service automatisé, qu'elles soient admissibles ou non. De nombreux participants ont jugé utile l'ajout des adresses Web pour obtenir plus de renseignements.

## Autres commentaires concernant la lettre

Aucune question ni préoccupation n'a été soulevée concernant le titre de la lettre sur la première page, qui a été mentionné de façon spontanée au cours de la discussion. Plus tard, le modérateur a posé directement la question au sujet du titre et aucune préoccupation n'a été soulevée à cet égard. Le titre « Laissez-nous vous aider à produire votre déclaration de revenus par téléphone » a été proposé, mais les participants préféraient la version originale. Quelques participants n'aiment pas la mention du mot « téléphone », même s'il s'agit d'un service téléphonique automatisé.

Certains participants étaient impressionnés par les heures d'ouverture figurant au bas de la page 2 de la lettre. Lorsqu'ils ont vu qu'il s'agissait d'un service automatisé de RVI, ils ont compris pourquoi les heures d'ouverture étaient si longues. Quelques participants ont demandé pourquoi le service ne pouvait pas être ouvert en tout temps étant donné qu'il est automatisé. Il ne s'agissait toutefois pas d'une préoccupation majeure.

Voici quelques autres corrections mineures à apporter à la lettre :

- Changer les heures d'ouverture en français pour intégrer le matin et l'après-midi.
- Quelques coquilles dans les versions française et anglaise
  - Dans la version française seulement, il manque le mot « pas » à la dernière ligne de la partie A : « Vous ne possédiez **pas** de biens étrangers... »
  - Dans la version anglaise, *Married Credits*, étape 3 « **got** to Canadian.ca... »

On a présenté aux participants le scénario d'un changement à la situation financière d'un destinataire de la lettre (il a obtenu un emploi et reçoit maintenant un revenu). Les participants ont compris que ce changement faisait en sorte que le destinataire de la lettre n'était plus admissible au service parce qu'il ne respecte plus les critères précisés à l'étape 1.

Les participants étaient à l'aise avec le fait que si le revenu d'une personne change durant l'année, le gouvernement considère qu'elle n'est plus admissible au service et qu'elle ne recevra pas de lettre. Quelques personnes ont suggéré que l'Agence envoie une lettre à la personne pour l'informer qu'elle n'est plus admissible au service. Toutefois, d'autres participants du groupe croyaient que c'était inutile et qu'il s'agirait d'un gaspillage d'argent.

## Le feuillet de renseignements sur les prestations

Les participants de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique ont évalué le feuillet de renseignements qui accompagne la lettre. Il n'y a pas de crédits ou de prestations pertinents pour le service Produire ma déclaration au Québec.

Comme il a été mentionné précédemment, la question de savoir comment les prestations fiscales et les crédits d'impôt seront traités par le service Produire ma déclaration était un point de discussion important. La conversation a commencé au moment où l'on discutait des renseignements prévus à la case de l'étape 2 qui demandent aux particuliers : « Vous devez savoir quels sont les prestations et les crédits que vous pouvez demander... » et qui les réfèrent, s'il y a lieu, au feuillet de renseignements accompagnant la lettre. Ce point a attiré l'attention des participants dans les groupes, puisqu'ils connaissaient bien les prestations fiscales et les crédits d'impôt.

Le feuillet de renseignements en soi n'a pas été perçu comme une source de confusion ou comme étant trop technique. Toutefois, selon la province et le nombre de prestations et de crédits énumérés dans le feuillet, il a été la source de nombreuses discussions et d'une certaine confusion, découlant de trois situations générales.

La première situation s'est produite lorsque des participants ne connaissaient pas certains types de prestations ou de crédits. Il fallait s'y attendre, puisque certaines prestations sont liées à l'âge ou à l'état civil, et que les personnes qui n'y sont pas admissibles ne connaissent probablement pas ce programme. Cela dit, le fait de voir une prestation ou un crédit que l'on ne connaît pas au suscite des réactions comme « Ai-je manqué quelque chose? »

La deuxième situation qui a mené à la confusion est celle des renseignements demandés et de la façon dont les prestations ont une incidence sur la déclaration de revenus d'un particulier. Encore une fois, cela était particulièrement évident parmi les participants qui ne connaissaient pas une prestation et, par conséquent, n'étaient pas certains de la façon dont ils pourraient déterminer les renseignements demandés pour utiliser le service Produire ma déclaration. L'enjeu étant que plusieurs participants ayant exprimé cette préoccupation ont dit qu'ils appelleraient l'Agence pour obtenir de l'information ou qu'ils décideraient tout simplement de ne pas utiliser le service Produire ma déclaration par crainte de ne pas recevoir une prestation ou un crédit.

La dernière situation était lorsque des prestations et des crédits bien connus n'étaient pas indiqués sur le feuillet de renseignements. Cela était plus évident en Ontario où le feuillet de renseignements indique les « contributions politiques provinciales » comme étant un crédit. En plus de s'interroger sur l'aspect éthique de la question, de nombreux participants ont soulevé la question : « Qu'en est-il des autres dons de bienfaisance? » Les gens se demandaient comment ces crédits seraient comptabilisés avec le service Produire ma déclaration, sans réaliser qu'ils ne s'appliqueraient pas aux situations de revenu admissibles au service Produire ma déclaration.

Parmi les autres crédits les plus fréquemment mentionnés et qui n'étaient pas indiqués, on retrouvait notamment :

- l'Allocation canadienne pour enfants

- les dons de bienfaisance
- le crédit pour la TPS/TVH
- les crédits d'impôt pour la condition physique et les activités artistiques des enfants
- le crédit d'impôt pour les étudiants

Une liste de prestations qui a généré de nombreuses discussions était le crédit pour les contributions politiques indiqué sur le feuillet de renseignements pour les résidents admissibles de l'Ontario. Beaucoup de questions ont été soulevées à ce sujet, notamment la raison pour laquelle cette prestation a été incluse et non les autres.

## Annexe A : Méthodologie qualitative

L'Agence a demandé au groupe NRG Research Group de mener une recherche qualitative pour évaluer l'efficacité de ses documents de communication afin de l'aider à s'acquitter de son mandat de services. L'Agence a utilisé les résultats de cette recherche pour évaluer l'efficacité des documents de communication qu'elle envoie aux personnes admissibles à utiliser le service Produire ma déclaration et pour les modifier au besoin. Des séances de discussion en groupe ont eu lieu partout au Canada du 16 au 19 octobre 2017. Deux groupes ont été réunis à quatre endroits (indiqués dans le tableau ci-dessous) et ils ont été répartis selon qu'ils produisent leur déclaration sur papier ou par voie électronique.

Emplacement	Date en 2017	Déclarants sur papier	Déclarants par voie électronique	Nombre de participants
Kitchener/Waterloo (Ont.)	16 octobre	4	12	16
Montréal (Québec)	17 octobre	7	12	19
Fredericton (N.-B.)	18 octobre	-	12	13
Vancouver (C.-B.)	19 octobre	5	14	19

\* Un participant à Fredericton ne savait pas s'il avait produit sa déclaration sur papier ou par voie électronique

Les résultats de la recherche qualitative sont fournis à titre indicatif seulement et ne sont pas statistiquement extrapolables pour l'ensemble de la population.

Le groupe NRG était chargé de recruter les participants pour les séances de discussion en groupe. Les dossiers de l'Agence ont été utilisés pour créer la base d'échantillonnage, laquelle devait comporter des personnes qui pouvaient être admissibles à utiliser le service Produire ma déclaration.

L'admissibilité des participants à la recherche a été établie au moyen d'un instrument d'évaluation développé conjointement par le groupe NRG et l'Agence. Plus précisément, les personnes admissibles sont celles qui ont indiqué n'avoir aucun revenu ou dont le seul revenu provenait d'une ou de plusieurs des sources suivantes : PSV, RPC, RRQ, AE, indemnisation des accidentés du travail, prestations d'assistance sociale et versements nets des suppléments fédéraux. Aucun des participants n'avait de revenus d'emploi ni de revenus d'un travail indépendant. Cet instrument d'évaluation se trouve en annexe du présent rapport.

Les participants ont été informés pendant le processus de recrutement que la recherche était parrainée par le gouvernement du Canada. De plus, pendant les étapes de recrutement, de vérification ainsi que de confirmation et de rappel, les participants ont été informés que les séances étaient enregistrées aux fins de recherche. Tous les participants ont donné leur consentement oral et écrit à cet égard.

Chaque séance a duré entre une heure et demie et deux heures et a été animée par un professionnel de la recherche qualifié. Andrew Enns de NRG a animé tous les groupes de discussion, sauf ceux tenus à Montréal. John Patterson, de la firme de consultation Patterson, Langlois, a animé les séances en français à Montréal.

Un guide de discussion, développé conjointement par le groupe NRG et l'Agence, a été utilisé pour animer les groupes de discussion. Ce guide se trouve en annexe du présent rapport.

Tous les participants ont reçu une rétribution de 90 \$ en guise de remerciement pour leurs commentaires.

Comme c'est la norme avec la recherche qualitative effectuée pour le compte du gouvernement du Canada, tous les participants devaient respecter les conditions suivantes :

- ne pas avoir participé à un groupe de discussion au cours des six derniers mois;
- ne pas avoir participé, au cours des deux dernières années, à un groupe de discussion ou à une entrevue approfondie sur des enjeux liés au sujet en question;
- ne pas avoir participé à plus de deux groupes de discussion ou entrevues approfondies au cours des cinq dernières années;
- un tiers des participants de chaque groupe ne devaient jamais avoir participé à un groupe de discussion ou à une entrevue approfondie;
- maîtriser suffisamment l'anglais (le français pour les groupes de Montréal) pour participer pleinement aux séances de groupe de discussion;
- ne pas être à l'emploi (ni un membre de leur famille) de l'une des entreprises ou organisations suivantes :
  - une entreprise de recherche;
  - un magazine ou un journal;
  - une agence de publicité;
  - un parti politique;
  - une station de radio ou de télévision;
  - une société de relations publiques;
  - le gouvernement fédéral;

Comme pour toutes les recherches effectuées par le groupe NRG, les coordonnées ont été tenues strictement confidentielles et tous les renseignements qui pourraient permettre l'identification des participants ont été supprimés des données, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, du Canada.



## Annexe B : Guide de recrutement

### B.1 English Version

#### CLIENT INTRO

Hello, my name is \_\_\_\_\_. I'm calling from **NRG Research Group**, a national opinion research firm. We're organizing a focus group on behalf of the Government of Canada. **Focus Groups are in-depth research discussions involving a small number of people that are brought together to talk about different topics.** These groups will look for feedback on letters about a new service that will be offered to some Canadians. About twelve people will be taking part, all of them randomly recruited by telephone just like you.

#### INTRO

Participation is voluntary and all your answers will be kept confidential and will be used for research purposes only. We are simply interested in hearing your opinions – no attempt will be made to sell you anything. The format is a “round table” discussion lead by a research professional. An audio recording of the session will be produced for research purposes. The recording will be used only by the research professional to assist in preparing a report on the research findings and will be destroyed once the report is completed.

#### IF RESPONDENT ASKS HOW WE RECEIVED THEIR PHONE NUMBER, SAY:

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

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

#### ADDITIONAL INFO FOR THE INTERVIEWER IF RESPONDENT ASKS FOR INFORMATION ON HOW THE RECRUITER SELECTED THEM:

You were randomly selected from a large list of phone numbers provided by the Canada Revenue Agency solely to assist in recruiting for these focus groups. We do not tell the Canada Revenue Agency who we have contacted from their large list. The list will be deleted immediately

following the research. The list provided to us contains only the information required to assist with recruiting participants for the discussion sessions.

**SCREENER QUESTIONS:**

May I ask you a few questions?

- Yes      **[CONTINUE]**
- No        **[SCHEDULE A CALL BACK/ THANK & TERMINATE]**

1. Are you a Canadian citizen at least 18 years old who normally resides in the **[KITCHENER-WATERLOO]** Area?

- Yes      **[CONTINUE]**
- No        **[THANK & TERMINATE]**

2. Please tell me if you or any member of your immediate family works in or has retired from **[CHECK ALL THAT APPLY]:**

- Market Research or Marketing
- Public Relations or Media (TV, Print)
- Advertising and communications
- Accounting or Tax Preparation
- Political Party
- Federal or Provincial Government Department

**[THANK & TERMINATE IF YES TO ANY OF THE ABOVE]**

3. Would you be available to attend a discussion group **Monday, October 16<sup>th</sup>, 2017**? It will last no more than two hours and at the conclusion of the group you be compensated for your time with a \$90 cash honorarium?

- Yes      **[CONTINUE]**
- No        **[THANK & TERMINATE]**

4. Gender **[BY OBSERVATION ONLY; DO NOT READ. RECRUIT A MIX]**

- Male
- Female

5. And which of the following age groups are you currently in? Are you ....**READ LIST**

- Under 18 years **[THANK & TERMINATE]**
- 18-24 years
- 25-34 years
- 35-44 years **AIM FOR**
- 45-54 years **A MIX OF AGES**
- 55-64 years
- 65 years and older
- Refuse **[THANK & TERMINATE]**

6. Can you please tell me which of the following best describes your situation since January 1, 2017 **[DO NOT READ LIST]**

- Working Full-Time
- Working Part-Time
- Self-employed } **[THANK & TERMINATE]**
  
- Unemployed but looking for work **[CONTINUE]**
  
- Not working **[CONTINUE]**
- Unable to work **[CONTINUE]**
- Student **[THANK & TERMINATE]**

7. I'm going to read you a list of possible income sources that you may receive. Please tell me if any of your personal income is made up by them. Do you receive income from...**[INSERT SELECT ALL THAT APPLY]**

- . OAS – Old Age Security
- i. CPP – Canada Pension Plan
- ii. QPP – Quebec Pension Plan
- iii. EI - Employment Insurance
- iv. Worker's Compensation
- v. Social Assistance Payments
- vi. Net Federal Supplements

- a. I have no income
  - b. Don't know **[DO NOT READ][THANK & TERMINATE]**
  - c. Refused **[THANK & TERMINATE]**
8. Do you have any other types of income not listed above?
- . Yes **[THANK AND TERMINATE]**
  - a. No **[CONTINUE]**
9. Did you complete your taxes on your own or receive help from someone else? **[USING A TAX SOFTWARE DOES NOT COUNT AS RECEIVING HELP]**
- Completed on your own
  - Received help – Friend/Family member
  - Received help – Tax preparation service/accountant
  - Don't know
10. Do you know if your taxes were filed electronically or by paper? Typically, when you file your taxes, do you file online or by paper submission?
- Paper Submission **[QUALIFIES FOR GROUP 1]**
  - Electronically **[QUALIFIES FOR GROUP 2]**
  - Don't know **[DO NOT READ][If 'Received help – Tax preparation service/accountant/volunteer service, QUALIFIES FOR GROUP 2]**
11. What is the highest level of education you have attained? Is it...
- Less than high school
  - High school graduate
  - Some college/Technical school
  - Completed college/Tech. school
  - Some University
  - Completed University
  - Other \_\_\_\_\_
  - Don't Know/Refused **[THANK & TERMINATE]**

12. Have you ever attended a focus group discussion which was arranged in advance and for which you received a sum of money for participating?

- Yes    **[CONTINUE – MAX 6 PER GROUP]**
- No     **[SKIP TO INVITATION OR STANDBY]**

13. **[IF Q12=YES, ASK]** When was the last time you attended a group?

**[THANK & TERMINATE IF IN THE PAST 6 MONTHS]**

14. **[IF Q12=YES, ASK]** How many groups have you attended in the past 5 years?

**[THANK & TERMINATE IF 3 OR MORE]**

15. **[IF Q12=YES, ASK ]** What was the topic of the most recent focus group you attended?

**[THANK & TERMINATE IF TOPIC TAXATION/GOVERNMENT RELATED]**

***TERMINATE IF RESPONDENT OFFERS ANY REASON SUCH AS SIGHT OR HEARING PROBLEM, A WRITTEN OR VERBAL LANGUAGE PROBLEM, A CONCERN WITH NOT BEING ABLE TO COMMUNICATE EFFECTIVELY OR IF YOU HAVE A CONCERN)***

**[INV1]** As I mentioned earlier, the group discussion will take place, **Monday, October 16<sup>th</sup>, 2017 at 5:30pm/7:30pm** for no more than 2 hours. Would you be willing to attend?

- Yes    **[CONTINUE]**
- No     **[THANK & TERMINATE]**

**[INV2]** The group discussion will be audio recorded for research purposes only. Please be assured your comments and responses are strictly confidential. Are you comfortable with the discussion being audio recorded?

- Yes **[CONTINUE]**
- No **[THANK & TERMINATE]**

**[INV3]** The discussion will also take place in a focus group or meeting room that will be equipped with a one-way mirror or audio set-up for observation. There may or may not be a government observer but they will not know your full name. The purpose of them observing is to hear your thoughts and opinions and take notes without disturbing the group discussion. Would this be a problem for you?

- Yes **[THANK & TERMINATE]**
- No **[CONTINUE]**

**[INV4]** Participants may be asked to read materials and write out responses on their own during the focus group. How comfortable are you in taking part in these activities in (English/French) without assistance if these were part of the focus group? Are you...?

- Very comfortable **[CONTINUE]**
- Comfortable **[CONTINUE]**
- Not very comfortable **[CONTINUE, BUT NOTE FOR GROUPS AND ACCOMMODATE]**
- Not at all comfortable **[THANK & TERMINATE]**

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

**[INV5]** Since participants in focus groups are asked to express their thoughts and opinions freely in an informal setting with others, we'd like to know how comfortable you are with such an exercise. Would you say you are...?

- Very comfortable **[CONTINUE]**
- Comfortable **[CONTINUE]**
- Not very comfortable **[THANK & TERMINATE]**
- Not at all comfortable **[THANK & TERMINATE]**

Do you have a pen handy so that I can give you the address where the group will be held. It will be held at :

## B.2 Version Française

### **INTRO DU CLIENT**

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_. J'appelle de **NRG Research Group**, une société de recherche sur l'opinion nationale. Nous organisons des groupes de discussion au nom du gouvernement du Canada. **Par groupes de discussions, on entend des discussions en détail sur la recherche auxquelles participent un petit nombre de personnes réunies afin de parler de divers sujets.** L'objectif de ces groupes sera d'obtenir des commentaires sur les lettres à propos d'un nouveau service qui sera offert à certains Canadiens. Environ douze participants seront recrutés, lesquels auront tous été recrutés par téléphone de façon aléatoire comme vous.

### **INTRODUCTION**

La participation est volontaire et toutes vos réponses seront traitées de façon confidentielle et seront utilisées aux fins de recherche seulement. Nous souhaitons seulement connaître vos opinions – nous n'essayerons pas de vous vendre quoi que ce soit. Le format sera une discussion en « table ronde » animée par un professionnel de la recherche. L'ARC produira un enregistrement audio ou vidéo de la séance de groupe à des fins de recherche. Seul le chercheur utilisera cet enregistrement afin de rédiger un rapport sur les résultats de recherche. L'enregistrement sera détruit dès que ce rapport aura été rédigé.

### **SI LE RÉPONDANT VOUS DEMANDE COMMENT NOUS AVONS OBTENU SON NUMÉRO DE TÉLÉPHONE, DITES :**

**[SI UNE COMMUNICATION/VÉRIFICATION DE L'ARC EST REQUISE : Krista Holmes, conseillère principale en affaires publiques, 613-617-1343]**

**[SI LE RÉPONDANT DEMANDE QUEL MINISTÈRE PARRAINE L'ÉTUDE : Cette recherche est parrainée par l'Agence du revenu du Canada. Veuillez noter que votre participation demeurera strictement confidentielle et que le fait de participer à cette recherche n'a aucune incidence sur vos relations avec le gouvernement du Canada, y compris l'Agence du revenu du Canada.]**

### **RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR L'INTERVIEWEUR SI LE RÉPONDANT DEMANDE DE L'INFORMATION SUR LA MÉTHODE UTILISÉE PAR LE RECRUTEUR POUR LE SÉLECTIONNER :**

Vous avez été sélectionné de façon aléatoire à partir d'une longue liste de numéros de téléphone fournie par l'Agence du revenu du Canada dans le but unique d'aider à recruter pour ces groupes de discussion. Nous n'avons pas l'Agence du revenu du Canada des personnes sur la longue liste



avec lesquelles nous avons communiqué. La liste sera supprimée immédiatement après la recherche. La liste qui nous a été fournie contient seulement les renseignements nécessaires pour aider à recruter des participants pour les séances de discussion.

**QUESTIONS DU SÉLECTIONNEUR :**

Puis-je vous poser quelques questions ?

- Oui      **[CONTINUEZ]**  
 Non      **[FIXEZ UNE DATE DE RAPPEL/REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]**

1. Êtes-vous un citoyen canadien d'au moins 18 ans qui réside normalement dans la région de **[MONTREAL]**?

- Oui      **[CONTINUEZ]**  
 Non      **[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]**

2. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate êtes un travailleur ou un retraité de l'un des secteurs suivants **[COCHEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]** :

- Étude de marché ou marketing  
 Relations publiques ou médias (télévision, presse imprimée)  
 Publicité et communications  
 Comptabilité ou préparation de déclarations de revenus  
 Parti politique  
 Ministère du gouvernement fédéral ou provincial

**[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT RÉPOND OUI POUR L'UN DES SECTEURS CI-DESSUS]**

3. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion le **mardi 17 octobre 2017**? Cela ne prendra pas plus que deux heures et une prime en argent de 90 \$ vous sera versée pour vous remercier de votre temps.

- Oui      **CONTINUEZ**  
 Non      **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

4. Sexe **[PAR OBSERVATION SEULEMENT; NE LISEZ PAS. RECRUTEZ DES PARTICIPANTS DES DEUX SEXES]**

- Homme  
 Femme

5. Pourriez-vous nous dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Avez-vous....**LISEZ LA LISTE**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Moins de 18 ans    | <b>[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]</b> |
| <input type="checkbox"/> 18 à 24 ans        |   |
| <input type="checkbox"/> 25 à 34 ans        |   |
| <input type="checkbox"/> 35 à 44 ans        | <b>ESSAYEZ DE RECRUTER DES PERSONNES D'ÂGES DIVERS</b>  |
| <input type="checkbox"/> 45 à 54 ans        |   |
| <input type="checkbox"/> 55 à 64 ans        |   |
| <input type="checkbox"/> 65 ans ou plus     |   |
| <input type="checkbox"/> Refuse de répondre | <b>[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]</b> |

6. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre situation depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 **[NE LISEZ PAS LA LISTE]**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Travailleur à temps plein                    | } | <b>[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]</b> |
| <input type="checkbox"/> Travailleur à temps partiel                  |   |   |
| <input type="checkbox"/> Travailleurs indépendants                    |   |   |
| <input type="checkbox"/> Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi |   | <b>[CONTINUEZ]</b>                                      |
| <input type="checkbox"/> Sans emploi                                  |   | <b>[CONTINUEZ]</b>                                      |
| <input type="checkbox"/> Incapable de travailler                      |   | <b>[CONTINUEZ]</b>                                      |
| <input type="checkbox"/> Étudiant                                     |   | <b>[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]</b> |

7. Je vais vous lire une liste de sources de revenus qui pourraient s'appliquer dans votre situation. Veuillez m'indiquer si une partie de votre revenu personnel se compose de l'une de ces sources. Recevez-vous un revenu de...**[SÉLECTIONNEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]**

- i. SV / Pension de la Sécurité de la vieillesse
- ii. RPC / Régime de Pensions du Canada
- iii. RRQ / Régime des rentes du Québec
- iv. EI / Assurance-emploi
- v. Indemnités des accidentés du travail
- vi. Prestations d'assistance sociale
- vii. Versement net des suppléments fédéraux

- a. Je n'ai aucun revenu
- b. Ne sait pas **[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE][REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]**
- c. Refuse de répondre **[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]**

8. Avez-vous d'autres types de revenus qui ne sont pas énumérés ci-dessus?

- a. Oui **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**
- b. Non **CONTINUEZ**

9. Avez-vous produit votre déclaration de revenus par vous-mêmes ou l'avez-vous fait avec l'aide d'une autre personne? **(L'UTILISATION D'UN LOGICIEL D'IMPÔT NE COMPTE PAS COMME DE L'AIDE REÇUE)**

- A produit la déclaration lui-même ou elle-même
- A reçu de l'aide – Membre de la famille ou ami
- A reçu de l'aide – service de préparation de déclarations de revenus/comptable/bénévole
- Ne sais pas

10. Savez-vous si votre déclaration de revenus a été produite par voie électronique ou en format papier? Habituellement, lorsque vous produisez votre déclaration de revenus, le faites-vous par voie électronique ou en format papier?

- Soumission papier **[ADMISSIBLE AU GROUPE 1]**
- Soumissions en ligne **[ADMISSIBLE AU GROUPE 2]**
- Ne sait pas **[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE][Si le répondant a reçu de l'aide – service de préparation de déclarations de revenus/comptable/bénévole, il est ADMISSIBLE AU GROUPE 2]**

11. Quel est votre niveau de scolarité le plus élevé? Is it...

- Moins d'un diplôme d'études secondaires
- Diplôme d'études secondaires
- Études collégiales ou techniques non terminées
- Études collégiales ou techniques terminées
- Cours universitaires en partie terminés
- Études universitaires terminées
- Autre
- Ne sais pas ou refuse de répondre **(REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL)**

12. Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe qui était organisée à l'avance et pour laquelle vous avez été rémunéré(e)?

- Oui **[CONTINUEZ – MAXIMUM DE SIX PAR GROUPE]**
- Non **[PASSEZ À LA SECTION INVITATION OU EN ATTENTE]**

13. **[Si Q12 = « OUI », DEMANDEZ]** Quand avez-vous participé à un groupe de discussion pour la dernière fois?

**[REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT A PARTICIPÉ À UN GROUPE DE DISCUSSION AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS]**

14. **[Si Q12 = « OUI », DEMANDEZ]** À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

**[REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT A PARTICIPÉ À TROIS GROUPES DE DISCUSSION OU PLUS]**

15. **[Si Q12 = « OUI », DEMANDEZ]** Quel était le sujet du dernier groupe de discussion auquel vous avez participé?

**[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL SI LE SUJET ÉTAIT LIÉ À L'IMPOSITION  
OU AU GOUVERNEMENT]**

**METTEZ FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON D'INCAPACITÉ À COMMUNIQUER EFFICACEMENT, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏE, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL OU SI VOUS AVEZ UNE PRÉOCCUPATION.**

**[INV1]** Comme je l'ai mentionné plus tôt, le groupe de discussion aura lieu le mardi 17 octobre 2017 à 17 h 30/19 h 30 et ne durera pas plus de deux heures. Aimerez-vous participer?

- Oui [CONTINUEZ]
- Non **[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]**

**[INV2]** La discussion de groupe sera enregistrée en formats audio et vidéo aux fins de recherche seulement. Soyez assuré que vos commentaires et vos réponses demeureront strictement confidentiels. Êtes-vous à l'aise avec le fait que la discussion soit enregistrée en formats audio et vidéo?

- Oui [CONTINUEZ]
- Non **[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]**

**[INV3]** La discussion aura aussi lieu dans un groupe de discussion ou dans une salle de réunion dotée d'un miroir d'observation ou d'équipement d'enregistrement audio-vidéo aux fins d'observation. Il pourrait ou non y avoir des observateurs du gouvernement, mais ces derniers ne connaîtront pas votre nom au complet. Leur rôle sera tout simplement d'entendre vos pensées et opinions et de prendre des notes sans déranger la discussion de groupe. Est-ce que cela serait un problème pour vous?

- Oui **[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]**
- Non [CONTINUEZ]

**[INV4]** On pourrait demander aux participants de lire des passages et d'écrire leurs réponses individuellement pendant la séance de discussion. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise à lire et à écrire (français/anglais) sans aide si on vous demandait de le faire pendant le groupe de discussion? Êtes-vous...?

- Très à l'aise [CONTINUEZ]
- À l'aise [CONTINUEZ]
- Pas très à l'aise [CONTINUEZ, MAIS PRENEZ EN NOTE CE MALAISE POUR LES GROUPES AFIN D'ADAPTER LES ACTIVITÉS]
- Pas du tout à l'aise [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

Si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

**[INV5]** Puisqu'on demande aux participants d'exprimer librement leurs pensées et opinions dans un environnement informel de groupe, nous aimerions savoir dans quelle mesure vous êtes à l'aise dans une telle situation. Diriez-vous que vous êtes...?

- Très à l'aise [CONTINUEZ]
- À l'aise [CONTINUEZ]
- Pas très à l'aise [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
- Pas du tout à l'aise [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

Avez-vous un stylo à portée de main afin que je puisse vous donner l'adresse du lieu où le groupe tiendra sa séance? La séance aura lieu à :

## Annexe C : Guide de discussion

### C.1 English Version

#### **INTROS AND ROUNDTABLE (10 minutes)**

- Introduce the moderator and NRG Research Group
- Introduce assignment and role of the focus group
  - The Government of Canada is the sponsor of these focus groups, specifically the Canada Revenue Agency-CRA
  - We are going to spend our time together to get your feedback on matters relating to income tax filing
  - Only talking with a few groups of people across Canada, thus your observations and opinions are important.
- Conduct of the discussion
  - Discussion will last about two hours, without a break
  - Not all at once, but do not need to wait for me to call on you
  - Respect
  - Want to get individual thoughts and opinions—there are no right or wrong answers and we're not looking for a consensus. Encourage individual group members to participate
- Audio recording for report writing purposes (destroyed after) and presence of observers.
- 1 or 2 Individuals behind the mirror who are observing. They do not know who you are, are interested in your honest opinions (good or bad). Another reason they're here is to know what is written in the report is reflective of what was said in the discussions.
- Confirm that individual responses will be kept confidential. The purpose is not to report on individuals, but instead to get a better general understanding of the opinions of Canadians. Eventually, the report can be accessed through the Library and Archives Canada or by searching "public opinion research reports Canada".

What I'd like you to do is go around the room and have you introduce yourself, first names only, and tell me what keeps you busy these days— family, hobbies.

#### **WARM UP: GENERAL CONTEXT (10 minutes)**

1. The first thing I would like you to do for me is on the paper in front of you write down one or two things that come to mind as it relates to filing your income taxes. Anything at all. Just some things that come immediately to mind when I ask you to think about filing your taxes. DISCUSS AND NOTE ITEMS ON FLIPCHART
2. How do you actually file your taxes? Do you have help? [DISCUSS KEEP BRIEF]

How would you describe the overall process? Difficult or fairly straight forward? What are a few of the challenges for you? [Note: *let's separate and ask those who file themselves and those who*

*file with assistance, even with assistance, how is the overall process perceived]* LIST BUT KEEP BRIEF

**REVIEW LETTERS/INFO SHEETS (40 minutes)**

Now, I'd like to spend some time reviewing material associated with a new way to file taxes that the CRA is considering. This new service is called File My Return.

**ONLY TO BE USED IF NECESSARY AND ONLY AFTER DISPLAYING FIRST LETTER/INFO SHEET**

FMR will be by invitation only, free, easy and secure, with no paper forms to complete.

How will FMR work?

Invitees will answer a few yes or no questions and, if applicable, provide some information (amounts) to allow us to correctly calculate entitlements to certain credits (GST/HST and provincial refundable tax credits).

Based on answers and information already on record, CRA will assess the income tax and benefit return and renew any federal and/or provincial or territorial benefit payments as we do today.

Once assessed, the same verification criteria and processes in place for other filing methods will continue to apply.

**PACKAGE ONE**

I have some communication material associated with the service. I want you to take a few minutes to read the following material. It consists of:

- A 2 page letter
- A one (or 2 page ONT) information sheet

MODERATOR TO DISTRIBUTE A PACKAGE OF MATERIAL AND ASK RESPONDENTS TO DO THE FOLLOWING:

Using the pens in front of you, I would like you to do a few things when reading this document. First, using the **BLUE** pen please take the time to note elements that you find particularly good, clear or interesting—helpful information

Second, using the **RED** pen please note/highlight elements that you find to be not good, unclear or not interesting.

Please review all the pages in the package.



MODERATOR TO GIVE PARTICIPANTS FIVE MINUTES TO DO THE EXERCISE.

### Letter

3. Let's start with the first document, the two page letter.
  - What are the things that you noted in **BLUE** that you found particularly good or interesting? PROBE Why is that? What do you like about that?
  - What are the things you noted in **RED** that you found a problem with? PROBE Why is that? What was confusing? How could this be made better?
4. Could you tell if this service applies for you? Why or why not? PROBE SPECIFICALLY STEP 1. Is clear that the information in Step 1 has to be accurate to be eligible?
5. OTHER PROBES AS NECESSARY:
  - In Step 1 Part B is it clear what year is being referred to in terms of income sources? [2017]
  - From the information provided, would you say the cost of the service is? [free]
  - How do you actually file your return with this new service? [call a 1-800 #] How do you expect this to work? [Automated prompts] LISTEN FOR EXPECTATIONS OF LIVE OPERATOR – IF LIVE Why do you think that? Problem if automated?
  - Before you call, what information would you have to have ready? [SIN #; BIRTH DATE; SPOUSAL INCOME; BENEFITS] PROBE ON THIS POINT WITH:
    - Are you clear on information required? Spousal/common law partner's net income? How to determine your net income? Would you be able to figure this out? PROBE GROUP
    - Where to find info on other benefits [INFO SHEET]
    - Are the instructions regarding this information clear enough?

### Info Sheet

6. Let's look at the Info Sheet attached to the letter.
  - Was this fairly clear? Anything noted in **RED** that was unclear or confusing? Is there anything you think is too 'technical sounding' and could be worded more clearly for other people?
  - Is it clear how it relates to the letter?
  - Would you be able to provide the required information?
7. What would you do if you received this information package in the mail? If you had questions what would you do? Where would you seek clarification?
  - If internet – what sites
  - If speak to someone – who?
8. What questions might you have? LIST FAQs  
[PROMPT IF NECESSARY: Any security/validity concerns? [IF YES] What would you do?  
[Contact/visit or research on the CRA website before calling]

What would you expect to find/hear in terms of additional information? What would be the best way to communicate answers? i.e. step-by-step, general info, online tutorial/checklist, etc.?

## **PACKAGE TWO**

I have another package that consists of:

- 2 page letter
- A one or 2 page (ONT) information sheet

REPEAT PROCESS AND QUESTIONING USED FOR PACKAGE ONE. BE PREPARED TO ABBREVIATE AS NECESSARY

REFER TO PACKAGES FOR SPECIFIC DIFFERENCES. *BACKROOM* AT CONCLUSION OF LETTER DISCUSSION

### **LETTER/INFO SHEET WRAP-UP (20 minutes)**

I have a few wrap up questions.

9. We haven't discussed the title of the letters. What do you think of the title '**Let us Help You with Your Taxes**'? Is it clear and properly descriptive of the service? DISCUSS
  - What about this title: "Let us Help you File your Taxes by Phone"? What do you think of this?
10. Based on what you have read in these letters and what we have discussed, would you use this service? Why or why not?
  - What is attractive about the program? What are the benefits to you? LIST
    - PAPER FILIERS – Would you use this service instead?
  - What are some concerns that might prevent you from using it? LIST BARRIERS
11. Do you feel this material provides enough information regarding the File My Return service? IF NO. What more information should be provided?
12. How should this information be provided to people like yourselves?
13. Do you feel that the service will allow you to take advantage of all the benefits and credits available to you?
14. Would they expect CRA to continue to invite you every year if you are likely to be eligible?
  - In your opinion, does this letter clearly explain that you may not be able to use the service even if you received an invitation?
  - If, for example, you now have employment income and no longer eligible, is it obvious you cannot use the program or do you need to be informed of this? If you do not receive an invitation letter will you know not to try to use the service?

- If you are not eligible to use the service consistently every year does that affect your likelihood to participate? Eligible one year, not the next but again the year after scenario. IF YES PROBE WHY THIS MIGHT BE THE CASE

*If they receive the letter one year and use the service, if the following year, they are working full-time, is it going to occur to them they can't use the same service?)*

BACKROOM

**CONCLUSION** (5 minutes)

We really appreciate you taking the time and energy to come down here and give your opinion. Your input is very important and helpful! To conclude, I wanted to take a few moments to ask whether you have any last thoughts that you want to provide the Canada Revenue Agency or the broader Government of Canada.

## C.2 Version Française

### **INTRODUCTIONS ET TABLE RONDE (10 minutes)**

- Présentez le modérateur et le groupe NRG Research Group.
- Présentez l'exercice et le rôle du groupe de discussion.
  - Le promoteur de ces groupes de discussion est le gouvernement du Canada, plus particulièrement l'Agence du revenu du Canada (ARC).
  - Pendant cette rencontre, nous aimerions obtenir vos commentaires sur des questions liées à la production des déclarations de revenus.
  - Nous allons seulement parler à quelques groupes de personnes partout au Canada. Vos observations et opinions sont donc importantes.
- Déroulement de la discussion
  - La discussion durera environ deux heures, sans pause.
  - Veuillez ne pas parler tous en même temps, mais n'attendez pas que je vous adresse la parole avant de parler.
  - Soyez respectueux.
  - Nous voulons obtenir les idées et les opinions des gens. Il n'y a aucune bonne ou mauvaise réponse. Nous ne cherchons pas non plus à en arriver à un consensus. Nous encourageons chaque membre du groupe à participer.
- Il y aura un enregistrement audio pour la rédaction du rapport (après quoi cet enregistrement sera détruit). Des observateurs seront aussi présents.
- Une ou deux personnes seront derrière le miroir pour observer. Les observateurs ne savent pas qui vous êtes; ils veulent connaître vos honnêtes opinions (bonnes ou mauvaises). Les observateurs doivent aussi être présents pour s'assurer que ce qui se trouve dans le rapport reflète ce qui a été dit lors des discussions.
- Les réponses de chaque personne demeureront confidentielles. Le but n'est pas de rendre des comptes à l'égard des participants, mais plutôt d'obtenir une meilleure compréhension générale des opinions des Canadiens. Éventuellement, le rapport sera accessible par l'entremise de Bibliothèque et Archives Canada ou par le lancement d'une recherche sur les rapports de recherche sur l'opinion publique au Canada.

Pour commencer, j'aimerais faire le tour de la salle pour que chacun puisse se présenter, prénom seulement, et nous dire un peu à propos de vous (p. ex., famille et passe-temps).

### **EXERCICE D'ÉCHAUFFEMENT : CONTEXTE GÉNÉRAL (10 minutes)**

1. J'aimerais tout d'abord que vous utilisiez la feuille devant vous pour écrire une ou deux choses qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez à la production de votre déclaration de revenus. Vous pouvez écrire tout ce qui vous vient immédiatement à l'idée lorsque je vous demande de penser à la préparation de vos déclarations de revenus. **DISCUTEZ ET PRENEZ EN NOTE LES POINTS SOULEVÉS SUR LE TABLEAU-PAPIER.**

2. Comment produisez-vous vos déclarations de revenus? Avez-vous de l'aide? [DISCUSSION – RESTEZ BREF]

Comment décririez-vous le processus global? Difficile ou assez simple? Nommez quelques obstacles que vous avez à surmonter. [Remarque : *Séparez ceux qui produisent leurs déclarations eux-mêmes et ceux qui obtiennent de l'aide. Personnes qui obtiennent de l'aide à produire leurs déclarations : Comment trouvez-vous le processus global?*] ÉNUMÉREZ LES POINTS PRÉSENTÉS, MAIS SOYEZ CONCIS.

**EXAMEN DES LETTRES ET DES FICHES DE RENSEIGNEMENTS (40 minutes)**

J'aimerais maintenant passer en revue du matériel qui serait utilisé pour présenter une nouvelle option envisagée par l'ARC pour la production de déclarations de revenus. Ce nouveau service s'appelle « Produire ma déclaration ».

**À UTILISER SEULEMENT AU BESOIN, ET SEULEMENT APRÈS AVOIR PRÉSENTÉ D'ABORD LA LETTRE ET LA FICHE DE RENSEIGNEMENTS**

Le service « Produire ma déclaration » sera offert sur invitation seulement. Il s'agit d'un service gratuit, facile et sécuritaire, sans formulaire papier à remplir.

Comment fonctionnera le service « Produire ma déclaration »?

On demandera aux invités de répondre à quelques questions fermées (oui ou non) et, le cas échéant, à fournir quelques renseignements (montants) pour nous permettre de calculer correctement les droits à certains crédits (TPS/TVH et crédits d'impôt provinciaux remboursables).

D'après les réponses et les renseignements qui figurent déjà au dossier, l'ARC évaluera la déclaration de revenus et de prestations et renouvellera les paiements de prestations fédéraux et/ou provinciaux ou territoriaux, comme nous le faisons aujourd'hui.

Une fois la cotisation terminée, les mêmes critères et processus de vérification en place pour les autres méthodes de production continueront de s'appliquer.

**TROUSSE 1**

J'ai quelques documents de communication liés au service. Veuillez prendre quelques minutes pour lire le matériel suivant. Il comprend ce qui suit :

- Une lettre de deux pages
- Une fiche de renseignements d'une page (ou de deux pages [ONT])

LE MODÉRATEUR DOIT DISTRIBUER UNE TROUSSE DE MATÉRIEL ET DEMANDER AUX RÉPONDANTS DE FAIRE CE QUI SUIT :

J'aimerais que vous preniez les stylos qui se trouvent devant vous et que vous fassiez certaines choses en lisant ce document. D'abord, à l'aide du stylo **BLEU**, veuillez prendre en note les éléments que vous trouvez bons, clairs ou intéressants (renseignements utiles).

Ensuite, à l'aide du stylo **ROUGE**, prenez en note ou mettez en évidence les éléments que vous ne trouvez pas bons, qui ne sont pas clairs ou qui ne sont pas intéressants.

Veuillez passer en revue toutes les pages de la trousse.

LE MODÉRATEUR DOIT ACCORDER CINQ MINUTES AUX PARTICIPANTS POUR FAIRE L'EXERCICE.

### Lettre

3. Commençons par le premier document : la lettre de deux pages.
  - Quels sont les éléments que vous avez notés en **BLEU** que vous avez trouvés particulièrement intéressants ou bons? DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS de justifier leurs réponses. Qu'est-ce que vous aimez à propos de cet élément?
  - Quels sont les éléments que vous avez notés en **ROUGE** que vous trouvez problématiques? DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS de justifier leurs réponses. Quels éléments ont porté à confusion? Comment pourrions-nous améliorer cela?
4. Pouvez-vous dire si ce service s'applique à vous? Pourquoi? POSEZ D'AUTRES QUESTIONS PRÉCISÉMENT SUR L'ÉTAPE 1. Est-il clair à l'étape 1 que les renseignements doivent être exacts pour être admissibles?
5. AUTRES QUESTIONS, AU BESOIN :
  - À l'étape 1, partie B, est-il énoncé clairement de quelle année on fait référence concernant les sources de revenus? [2017]
  - D'après les renseignements fournis, quel est le coût de ce service selon vous? [Gratuit]
  - Comment produisez-vous votre déclaration en utilisant ce nouveau service? [Numéro 1-800] Selon vous, comment fonctionnera ce service? [Messages automatiques] SI DES RÉPONDANTS S'ATTENDENT À PARLER À UN TÉLÉPHONISTE : Pourquoi pensez-vous que le service sera offert de cette façon? Est-ce que cela poserait des problèmes si le service était automatisé?
  - Avant de téléphoner, quels renseignements devriez-vous avoir en main? [NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE, DATE DE NAISSANCE, REVENU DU CONJOINT, PRESTATIONS] POSEZ DES QUESTIONS À CET ÉGARD :
    - Savez-vous quels renseignements sont requis? Le revenu net du conjoint ou du conjoint de fait est-il requis? Comment pouvez-vous calculer votre revenu net? Pourriez-vous trouver comment faire? POSEZ LES QUESTIONS SUIVANTES AU GROUPE
    - Où pouvez-vous trouver des renseignements sur d'autres prestations? [FICHE DE RENSEIGNEMENTS]
    - Les directives concernant ces renseignements sont-elles suffisamment claires?

**Fiche de renseignements**

6. Examinons la fiche de renseignements jointe à la lettre.
  - Cette fiche est-elle assez claire? Avez-vous noté quelque chose en **ROUGE** pour signaler qu'un passage n'était pas clair ou portait à confusion? Selon vous, y a-t-il des passages trop « techniques » ou qui pourraient être formulés d'une façon plus claire pour d'autres personnes?
  - Le lien entre la fiche de renseignements et la lettre est-il énoncé clairement?
  - Seriez-vous en mesure de fournir les renseignements pertinents?
  
7. Que feriez-vous si vous receviez cette trousse d'information par la poste? Si vous aviez des questions, que feriez-vous? Où vous tourneriez-vous pour obtenir des précisions?
  - Si les répondants précisent consulter Internet : Quels sites consulteriez-vous?
  - Si les répondants précisent parler à quelqu'un : Avec qui parleriez-vous?
  
8. Quelles questions pourriez-vous avoir? ÉNUMÉREZ LES QUESTIONS ET RÉPONSES [POSEZ LA QUESTION SUIVANTE AU BESOIN] : Avez-vous des préoccupations à l'égard de la sécurité ou de la validité? [SI LA RÉPONSE EST OUI] Que feriez-vous? [Communiquer avec un agent/consulter le site Web de l'ARC ou y lancer une recherche avant d'appeler]

Quels renseignements supplémentaires pensez-vous trouver ou apprendre? Quelle serait la meilleure façon de communiquer les réponses? (p. ex., étape par étape, renseignements généraux, tutoriel ou liste de contrôle en ligne)

**TROUSSE 2**

J'ai une autre trousse qui comprend ce qui suit :

- Une lettre de deux pages
- Une fiche de renseignements d'une page ou de deux pages (ONT)

RÉPÉTEZ LE PROCESSUS ET LES QUESTIONS DE LA TROUSSE 1. SOYEZ PRÊT À ÊTRE CONCIS, AU BESOIN.

CONSULTEZ LES TROUSSES POUR CERNER LES DIFFÉRENCES PRÉCISES.

CONVERSATION À *HUIS CLOS* APRÈS LA DISCUSSION SUR LA LETTRE

**RÉCAPITULATION SUR LA LETTRE/FICHE D'INFORMATION (20 minutes)**

J'ai quelques questions de récapitulation.

9. Nous n'avons pas discuté du titre des lettres. Que pensez-vous du titre « **Laissez-nous vous aider à produire votre déclaration de revenus** »? Ce titre est-il clair et décrit-il bien le service?  
DISCUSSION

- Que penseriez-vous de ce titre : « Laissez-nous vous aider à produire votre déclaration de revenus par téléphone »?
10. D'après ce que vous avez lu dans ces lettres et ce que nous avons discuté, utiliseriez-vous ce service? Pourquoi?
- Que trouvez-vous d'intéressant au sujet du programme? Quels sont les avantages pour vous? NOTEZ CE QUI EST DIT.
    - DÉCLARANTS PAR SUPPORT PAPIER – Utiliseriez-vous ce service?
  - Quelles sont certaines de vos préoccupations qui vous empêcheraient d'utiliser ce service? ÉNUMÉREZ LES OBSTACLES.
11. Croyez-vous que ce matériel fournit suffisamment de renseignements au sujet du service Produire ma déclaration? SI DES PARTICIPANTS RÉPONDENT NON : Quels renseignements supplémentaires devrions-nous fournir?
12. Comment devrions-nous partager ces renseignements aux gens comme vous?
13. Croyez-vous que le service vous permettra de tirer profit de toutes les prestations et de tous les crédits disponibles pour vous?
14. Est-ce que vous vous attendez à ce que l'ARC continue à vous envoyer une invitation chaque année si vous êtes admissible au service?
- Selon vous, cette lettre explique-t-elle que vous pourriez ne pas pouvoir utiliser le service même si vous recevez une invitation?
  - Si, par exemple, vous recevez maintenant un revenu d'emploi et que vous n'êtes plus admissible au service, est-il énoncé clairement que vous ne pourrez pas utiliser le programme, ou devriez-vous être informés de cela? Si vous ne recevez pas une lettre d'invitation, saurez-vous que vous ne devez pas essayer d'utiliser le service?
  - Si vous n'êtes pas admissibles à utiliser le service chaque année, est-ce que cela aura une incidence sur votre volonté de participer au programme? Par exemple, vous êtes admissible au service la première année, vous n'y êtes pas admissible la deuxième année, mais vous y êtes de nouveau admissible la troisième année. SI LES PARTICIPANTS RÉPONDENT OUI : POURQUOI?

*Si les participants reçoivent la lettre une année et utilisent le service, mais que, l'année suivante, ils travaillent à temps plein, est-ce qu'ils vont savoir qu'ils ne peuvent pas utiliser ce même service?*

## CONVERSATION À HUIS CLOS

### **CONCLUSION** (5 minutes)

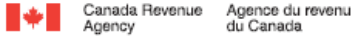
Nous vous remercions grandement d'avoir pris le temps et l'énergie de venir ici pour donner votre opinion. Votre opinion est très importante et utile pour nous! Pour conclure, je veux tout simplement



prendre quelques minutes pour vous demander si vous avez une dernière réflexion que vous voulez faire part à l'Agence du revenu du Canada ou au gouvernement du Canada en général.

# Annexe D : Lettres d'invitation

## Marié – avec crédit



j^fi fkd ^aaobpp @@@@@@@@@@@@@@@@  
'lrofbo NmM @@@@@@@@@@@@@@@@@@  
PM^e^o^ qbop @@@@@@@@@@@@@@@@@@  
j^u T ifkbp @@@@@@@@@@@@@@@@@@  
mi ri^qbp colj\_lqqlj r m @@@@@@  
@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@  
@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@

# Let us help you with your taxes!

Based on your filing history, you are likely eligible to use our new **File My Return** service.

File My Return is **free** and lets you file your income tax and benefit return in a **fast** and **secure** way, with no paper forms or calculations. With a quick phone call, you can file your return. To use File My Return, just follow three easy steps:

**Step 1 – To use the File my Return service, the following information must be correct:**

<p><b>Part A - Identification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Your marital status on (month day), 2017, was: <input type="text" value="MARRIED"/></li> <li>- Your province of residence on (month day), 2017 was: <input type="text" value="ONTARIO"/></li> <li>- Your address on this letter</li> <li>- You did not own foreign property worth more than CAN\$100,000 or sell your principal residence in 2017. <input type="text"/></li> </ul>	<p><b>Part B - 2017 Income</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- You were not self employed and you had no income.</li> <li>or</li> <li>- You had income, but only from one or more of the following:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- old age security</li> <li>- Canada or Quebec Pension Plan benefits (including disability benefits)</li> <li>- employment insurance benefits</li> <li>- workers' compensation benefits</li> <li>- social assistance payments</li> <li>- net federal supplements</li> </ul> </li> </ul>
---	---





Canada Revenue Agency

Agence du revenu du Canada

**Step 2 – Before you call, make sure you:**

Have your social insurance number and date of birth ready. (DD/MM/YYYY)

Have your spouse's net income ready. (see "Determining net income" below)

Know the benefits and credits you can claim, as well as any amounts you may be asked to enter. (see next page)

**Step 3 – Dial 1-800-959-1110**

The File my Return service will confirm your eligibility at the start of the call.

- If you are **eligible**, File my Return will use the information in our records and your answers to process your return. We will automatically give you any deductions, benefits and credits that apply.
- If you are **not eligible**, you can still use our other filing methods, including free software for online filing for individuals. Learn more at [canada.ca/netfile](http://canada.ca/netfile). Also, you may qualify for filing help under our Community Volunteer Income Tax Program. For more information about the program, go to [canada.ca/taxes-volunteer](http://canada.ca/taxes-volunteer).

**Determining net income**

Both you and your spouse or common-law partner will need to know each other's net income amounts to file your respective Income Tax and Benefit Returns. This amount is used to calculate your entitlements to various credits such as the GST/HST credit. The net income amount can be determined by taking the total income from all sources minus applicable deductions; it can be found at Line 236 of the Income Tax and Benefit Return. For more information, go to [canada.ca/taxes](http://canada.ca/taxes).

For those eligible to use the File my Return service, the net income can be determined by adding up the amounts in the specified boxes from any of the following information slips you have received:

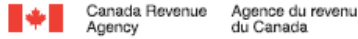
- T4A(OAS): boxes 18 and 21
- T4A(P): box 20 (minus box 18 if applicable);
- T4E: box 14; and,
- T5007: boxes 10 and/or 11.

If they don't have any income, then their net income will be zero.

The File my Return service will be available as of 6:00 am, Eastern time, on Monday, February 26 2018, and throughout the tax-filing season. The service runs from 6:00 am to 3:00 am, Eastern time, 7 days a week.



### Célibataire – avec crédit



j^fifkd ^aaobpp @@@@@@@@@@@@@@@@  
`lrofbo Nm @@@@@@@@@@@@@@@@@@  
PM`e^o^`qbop @@@@@@@@@@@@@@@@@@  
j^u T ifkbp @@@@@@@@@@@@@@@@@@  
mxi^qbp colj\_lqqlj rm @@@@@@@@  
@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@  
@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@

# Let us help you with your taxes!

Based on your filing history, you are likely eligible to use our new File My Return service.

File My Return is free and lets you file your income tax and benefit return in a fast and secure way, with no paper forms or calculations. With a quick phone call, you can file your return. To use File My Return, just follow three easy steps:

**Step 1 – To use the File my Return service, the following information must be correct:**

<p><b>Part A - Identification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Your marital status on December 31, 2017, was: <input type="text" value="SINGLE"/></li> <li>- Your province of residence on December 31, 2017 was: <input type="text" value="ONTARIO"/></li> <li>- Your address on this letter</li> <li>- You did not own foreign property worth more than CAN\$100,000 or sell your principal residence in 2017. <input type="text"/></li> </ul>	<p><b>Part B - 2017 Income</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- You were not self employed and you had no income.</li> <li>or</li> <li>- You had income, but only from one or more of the following:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- old age security</li> <li>- Canada or Quebec Pension Plan benefits (including disability benefits)</li> <li>- employment insurance benefits</li> <li>- workers' compensation benefits</li> <li>- social assistance payments</li> <li>- net federal supplements</li> </ul> </li> </ul>
--	---





Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

**Step 2 – Before you call, make sure you:**

Have your social insurance  
number and date of birth ready.  
(DD/MM/YYYY)

Know the benefits and credits you  
can claim, as well as any amounts  
you may be asked to enter.  
(see next page)

**Step 3 – Dial 1-800-959-1110**

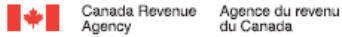
The File My Return service will confirm your eligibility at the start of the call.

- If you are **eligible**, File My Return will use the information in our records and your answers to process your return. We will automatically give you any deductions, benefits and credits that apply.
- If you are **not eligible**, you can still use our other filing methods, including free software for online filing for individuals. Learn more at [canada.ca/netfile](http://canada.ca/netfile). Also, you may qualify for filing help under our Community Volunteer Income Tax Program. For more information about the program, go to [canada.ca/taxes-volunteer](http://canada.ca/taxes-volunteer).

The File My Return service will be available as of 6:00 am, Eastern time, on Monday, February 26, 2018, and throughout the tax-filing season. The service runs from 6:00 am to 3:00 am, Eastern time, 7 days a week.



### Marié – pas de crédit (PQ)



j^fifkd^aaoobb  
^lrofbo  
PM^e^o^`qbop  
j^u^Tifkbp  
ml^mi^qbp^col^j^\_l^qq^l^j^r^m

## Laissez-nous vous aider à produire votre déclaration de revenus!

Selon vos déclarations de revenus précédentes, vous pouvez probablement utiliser notre nouveau service Produire ma déclaration.

Produire ma déclaration est un service gratuit qui vous permet de remplir votre déclaration de revenus et de prestations de façon rapide et sécuritaire, en ayant recours à aucun calcul ni formulaire papier. Il ne nous faudra que quelques minutes au téléphone pour produire votre déclaration de revenus. Pour utiliser Produire ma déclaration, il suffit de suivre ces trois étapes faciles :

#### Étape 1 – Pour utiliser ce service, les informations suivantes doivent être exactes:

##### Partie A - Identification

- En date du 31 décembre 2017, votre état civil était: **MARIÉ**
- En date du 31 décembre 2017, votre province résidence était: **QUÉBEC**
- Votre adresse est celle qui figure sur cette lettre.
- Vous ne possédiez pas de biens étrangers valant plus que 100 000 \$ CAN et vous n'avez pas vendu votre résidence principale en 2017.

##### Part B - Revenu 2017

- Vous n'étiez pas travailleur indépendant et vous n'aviez aucun revenu
- ou
- Vous avez touché un revenu, mais ce dernier provenait seulement d'une ou de plusieurs des sources suivantes:
  - Sécurité de la vieillesse
  - Prestations du Régime de pensions du Canada ou du Régime de rentes du Québec (y compris les prestations d'invalidité)
  - Prestations d'assurance-emploi
  - Indemnités pour accidents du travail
  - Prestations d'assistance sociale
  - Versements nets de suppléments fédéraux





Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

### Étape 2 – Préparez-vous bien avant d'appeler.

Ayez en main votre numéro d'assurance sociale et votre date de naissance.  
(JJ/MM/AAAA)

Ayez en main le revenu net de votre époux ou de votre conjoint de fait  
(voir «Détermination du revenu net» ci-dessous)

### Étape 3 – Composez le 1-800-959-1110

Le service Produire ma déclaration confirmera votre admissibilité au début de l'appel.

- Si vous êtes **admissible**, le service utilisera vos réponses et les renseignements figurant dans nos dossiers pour traiter votre déclaration. Nous vous accorderons automatiquement l'ensemble des déductions, prestations et crédits qui s'appliquent.
- Si vous n'êtes **pas admissibles**, vous pouvez toujours avoir recours à une autre de nos méthodes de production, y compris au logiciel de production en ligne pour les particuliers. Apprenez-en plus à ce sujet à [canada.ca/impotnet](http://canada.ca/impotnet). Il est aussi possible que vous ayez droit à de l'aide à la production dans le cadre Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. Pour obtenir plus de renseignements sur le programme, allez à [canada.ca/impots-benevoles](http://canada.ca/impots-benevoles).

#### Détermination du revenu net

Vous et votre époux ou conjoint de fait devez chacun connaître le montant de revenu net de l'autre pour produire vos déclarations de revenus et de prestations. Ce montant sert à calculer vos droits à divers crédits, tel que le crédit pour le TPS/TVH.

Le montant du revenu net peut être déterminé en prenant le revenu total de toutes provenances moins les déductions applicables; il se trouve à la ligne 236 de la déclaration de revenus et de prestations. Pour en savoir plus, allez à [canada.ca/impots](http://canada.ca/impots).

Pour ceux qui sont admissibles au service Produire ma déclaration, le revenu net peut être déterminé en ajoutant les montants dans les cases spécifiées ci-dessous qui figurent sur les de renseignements fiscaux que vous avez peut-être reçus:

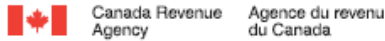
- T4A(OAS): cases 18 et 21;
- T4A(P): case 20 (moins case 18 si un montant est présent);
- T4E: case 14; et
- T5007: cases 10 et 11.

S'il n'y a pas de revenu, le montant du revenu net sera zéro.

Le service Produire ma déclaration sera disponible dès 6 h 00 (heure de l'Est) le lundi 26 février 2018, et tout au long de la période de production des déclarations de revenus. Le service sera offert de 6 h 00 à 3 h 00 (heure de l'Est), 7 jours par semaine.

Canada

## Célibataire – pas de crédit (PQ)



j^fifkd^aaobpp  
 ~lrofbo Nsq  
 PM^e^o^`qbop  
 j`uTifkbp  
 ml`ri`qbp`colj`\_l`qqlj`r`  
 @

# Laissez-nous vous aider à produire votre déclaration de revenus!

Selon vos déclarations de revenus précédentes, vous pouvez probablement utiliser notre nouveau service **Produire ma déclaration**.

**Produire ma déclaration** est un service gratuit qui vous permet de remplir votre déclaration de revenus et de prestations de façon rapide et sécuritaire, en ayant recours à aucun calcul ni formulaire papier. Il ne nous faudra que quelques minutes au téléphone pour produire votre déclaration de revenus. Pour utiliser **Produire ma déclaration**, il suffit de suivre ces trois étapes faciles :

### Étape 1 – Pour utiliser ce service, les informations suivantes doivent être exactes :

#### Partie A - Identification

- En date du 31 décembre 2017, votre état civil était:
- En date du 31 décembre 2017, votre province résidence était:
- Votre adresse est celle qui figure sur cette lettre.
- Vous ne possédiez de biens étrangers valant plus que 100 000 \$ CAN et vous n'avez pas vendu votre résidence principale en 2017.

#### Partie B - Revenu 2017

- Vous n'étiez pas travailleur indépendant et vous n'aviez aucun revenu
- ou
- Vous avez touché un revenu, mais ce dernier provenait seulement d'une ou de plusieurs des sources suivantes:
  - Sécurité de la vieillesse
  - Prestations du Régime de pensions du Canada ou du Régime de rentes du Québec (y compris les prestations d'invalidité)
  - Prestations d'assurance-emploi
  - Indemnités pour accidents du travail
  - Prestations d'assistance sociale
  - Versements nets de suppléments fédéraux





**Étape 2 – Préparez-vous bien avant d'appeler.**

Ayez en main votre numéro  
d'assurance sociale et votre date  
de naissance.  
(JJ/MM/AAAA)

**Étape 3 – Composez le 1-800-959-1110**

Le service Produire ma déclaration confirmera votre admissibilité au début de l'appel.

- Si vous êtes **admissible**, le service utilisera vos réponses et les renseignements figurant dans nos dossiers pour traiter votre déclaration. Nous vous accorderons automatiquement l'ensemble des déductions, prestations et crédits qui s'appliquent.
- Si vous n'êtes **pas admissible**, vous pouvez toujours avoir recours à une autre de nos méthodes de production, y compris au logiciel de production en ligne pour les particuliers. Apprenez-en plus à ce sujet à [canada.ca/impotnet](http://canada.ca/impotnet). Il est aussi possible que vous ayez droit à de l'aide à la production dans le cadre Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. Pour obtenir plus de renseignements sur le programme, allez à [canada.ca/impots-benevoles](http://canada.ca/impots-benevoles).

Le service Produire ma déclaration sera disponible dès 6 h 00 (heure de l'Est) le lundi 26 février 2018, et tout au long de la période de production des déclarations de revenus. Le service sera offert de 6 h 00 à 3 h 00 (heure de l'Est), 7 jours par semaine.

**De fiche de renseignement – Ontario**

**Know which benefits and credits you can claim**

**Did you pay for energy or accommodation costs?**

You and your spouse or common-law partner will have to decide who gets to make the claim for both of you. If you are, provide us with the following (if applicable):

**Total rent paid\*:**  
\$ \_\_\_\_\_

**Total property tax paid:**  
\$ \_\_\_\_\_

**Total energy costs paid on a reserve:**  
\$ \_\_\_\_\_

**Total accommodation costs paid to a public long-term care home:**  
\$ \_\_\_\_\_

The amount(s) provided will help us determine if you are eligible to claim the Ontario energy and property tax credit (OEPTC), the Ontario senior homeowners' property tax grant (OSHPTG) and/or the Northern Ontario energy credit (NOEC).

If you and your spouse or common-law partner occupied separate principal residences for medical reasons on December 31, 2016, you can apply for the OEPTC, the OSHPTG, and/or the NOEC (if eligible) either individually or as a couple.

\*Rent includes amounts paid to a private long-term care home.

**Did you donate to an Ontario political party?**

If you did, provide us with the following (if applicable):

**Total donation amount: \$ \_\_\_\_\_**

## Know which benefits and credits you can claim

### Did you take public transit?

For 2017, only transit expenses incurred on or after July 1 can be claimed. You'll be able to claim up to \$1,500 in transit expenses and receive up to \$225.

**Total transit costs: \$ \_\_\_\_\_**

You can claim the fare you pay on eligible Ontario or municipally-operated public transit services, including transit services offered by [Metrolinx](#).

The service paid for must also be:

- A short-haul service people would commonly use for a return trip in a single day
- Offered to the general public
- Operated by a bus, subway, train, or tram

This includes public transit services that run from within Ontario to a destination outside Ontario, such as those departing from Windsor to Detroit or Ottawa to Gatineau.

De fiche de renseignement – Nouveau-Brunswick

## Know which benefits and credits you can claim

### Did you, or someone for you, pay for renovations to your home or the land on which your home is situated?

If you answered yes, you may be eligible for the New Brunswick seniors' home renovation tax credit.

If you meet the conditions listed below, you can claim the lesser of \$10,000 or the total paid.

**Total eligible expenses\*:** \$ \_\_\_\_\_

To claim this credit, you must have met one of the following:

- You were a senior (65 years of age or older);
- You were a non-senior living with a family member who is a senior.

The renovations must be integral to the home or land and done to:

- Allow a senior to gain access to, or to be more mobile or functional within, the home or on the land; or
- Reduce the risk of harm to a senior within the home or on the land or in gaining access to the home or the land.

\*Total paid (minus government assistance you received or expect to receive that is related to the eligible expenses if applicable)

Note: If on December 31, you and your spouse or common-law partner occupied separate principal residences for medical reasons or because of a breakdown in your marriage or common-law relationship for a period of 90 days or more, each spouse or common-law partner can claim up to \$10,000 of eligible expenses.

De fiche de renseignement – Colombie britannique (célibataire)

## Know which benefits and credits you can claim

### **Did you, or someone for you, pay for renovations to your home or the land on which your home is situated?**

If you answered yes, you may be eligible for the British Columbia home renovation credit for seniors and persons with disabilities.

If you meet one of the conditions listed below, you can claim the total paid up to a maximum of \$10,000.

**Total eligible expenses\*:** \$ \_\_\_\_\_

**To claim this credit, you must have met one of the following:**

- You were a senior (65 years of age or older);
- You were a non-senior living with a family member who is a senior;
- You were a person with a disability eligible for the federal disability tax credit;
- You were living with a family member who is a person with a disability eligible for the federal disability tax credit

**The renovations must be integral to the home or land and done to:**

- Allow a senior or a person with a disability to gain access to, or to be more mobile for functional within, the home or on the land; or
- Reduce the risk of harm to a senior or a person with a disability within the home or on the land or in gaining access to the home or the land.

\*Total paid (minus amounts claimed by someone else or government assistance you received or expect to receive that is related to the eligible expenses if applicable)

## De fiche de renseignement – Colombie britannique (marié)

## Know which benefits and credits you can claim

### Who's going to claim the British Columbia Sales tax credit?

You and your spouse or common-law partner will have to decide who gets to make the claim for both of you. Whoever claims the credit will automatically get \$75 and another \$75 for the spouse or common-law partner.

### Did you, or someone for you, pay for renovations to your home or the land on which your home is situated?

If you answered yes, you may be eligible for the British Columbia home renovation credit for seniors and persons with disabilities.

If you meet one of the conditions listed below, you can claim the total paid up to a maximum of \$10,000.

**Total eligible expenses\*:** \$ \_\_\_\_\_

To claim this credit, you must have met one of the following:

- You were a senior (65 years of age or older);
- You were a non-senior living with a family member who is a senior;
- You were a person with a disability eligible for the federal disability tax credit;
- You were living with a family member who is a person with a disability eligible for the federal disability tax credit

The renovations must be integral to the home or land and done to:

- Allow a senior or a person with a disability to gain access to, or to be more mobile for functional within, the home or on the land; or
- Reduce the risk of harm to a senior or a person with a disability within the home or on the land or in gaining access to the home or the land.

\*Total paid (minus amounts claimed by someone else or government assistance you received or expect to receive that is related to the eligible expenses if applicable)

Note: If on December 31, you and your spouse or common-law partner occupied separate principal residences for medical reasons or because of a breakdown in your marriage or common-law relationship for a period of 90 days or more, each spouse or common-law partner can claim up to \$10,000 of eligible expenses.