

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

SOMMAIRE EXÉCUTIF

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

This summary 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.

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.