



Canada Revenue Agency Benefits Validation Research Final Report

Prepared For: Canada Revenue Agency

Supplier name: Pollara Strategic Insights
Contract Number: 46637-190476/001/CY
Contract Value: \$56,400
Award Date: 2018-02-06
POR Registration Number: 093-17
May 5, 2018

For more information on this report please
contact:

media.relations@cra-arc.gc.ca

Submitted by:

pollara
strategic insights

Lesli Martin
Vice President

leslimartin@pollara.com

416.921.0090 x2207
1255 Bay Street, Suite 900
Toronto, ON M5R 2A9

TABLE OF CONTENTS

Background and Objectives	5
Method	6
Summary of Findings	7
Conclusions	8
<u>Results in Detail</u>	10
Receiving the Letter	10
Reactions to the Letter	11
Timing of Deadline and Review	13
Information Questionnaire	14
Specific Question Areas	16
Decision Tree	18
<u>Appendices</u>	
1. Recruitment Screener	18
Filtre de recrutement	24
2. Moderator's Guide	28
Guide de modérateur	38
3. Letters evaluated (LETTRES ÉVALUÉES)	44

Benefits Validation Research

Final Report

Supplier name: Pollara Strategic Research
May 2018

This public opinion research presents the results of a series of qualitative focus group discussions conducted by Pollara Strategic Research on behalf of Canada Revenue Agency. This study consisted of eight focus group discussion with people who had their family benefits cancelled and then reinstated due to not filling out the validation questionnaire. The study was to determine why recipients did not respond to the CRA's request for documentation to validate the information on which benefits are based.

This publication may be re-produced for non-commercial purposes only. Prior written permission must be obtained from Canada Revenue Agency. For more information, please contact Canada Revenue Agency at: media.relations@cra-arc.gc.ca or at:

Canada Revenue Agency
555 Mackenzie Avenue
Ottawa, ON, K1A 0L5

Contract Number: 46637-190476/001/CY
POR Registration Number: 093-17

Political Neutrality Certification

I hereby certify as Senior Officer of Pollara Strategic Insights that the deliverables fully comply with the Government of Canada political neutrality requirements outlined in the Policy on Communication and Federal Identity and the Directive on the Management of Communications

Specifically, the deliverables do not include information on electoral voting intentions, political party preferences, standings within the electorate or ratings of the performance of a political party or its leaders.

Signed:



Lesli Martin
Vice President
Pollara Strategic Insights

BACKGROUND AND OBJECTIVES

The Canada Revenue Agency issues benefit and credit payments of almost \$32 billion to over 12 million Canadians each year. It is also responsible for ensuring the fairness and integrity of its benefit and credit programs, and paying the correct amount to every eligible recipient. To this end, the Agency may ask recipients to validate the information on which benefits are based, such as marital status, residency and primary care of children.

When an account is reviewed, the CRA first tries to confirm the individual's eligibility based on the information already on file. If more information is needed, or if the CRA is unable to resolve the discrepancy internally, it sends a request for information and supporting documentation to confirm and substantiate the recipient's claim to benefits.

Recipients are given 45 calendar days to respond to the CRA's initial request for information. If the CRA does not receive a reply or if the documents submitted are not sufficient, the CRA will adjust the individual's benefits based on the information that is available. In some cases this may result in benefits being reduced or stopped, and the individual may have to repay benefits that were previously paid.

The purpose of the research is to understand why recipients do not reply to the validation letter and to determine if more needs to be done make to the process easier. The objectives of this research are as follows:

- To determine why recipients are not responding to the request for information by the due date;
- To determine if the letter clearly conveys the need to respond in a timely manner;
- To explore areas of confusion, concern or difficulty with the benefits validation questionnaire and the requested documentation;
- To determine how the CRA could better support the process.

The results of this study will be used to determine what changes may be required to help benefit recipients respond to the questionnaire and provide the documentation required for the review, and to reduce a nil response, which results in benefit payments being suspended.

It must be noted that the majority of the participants in this research were not shown a typical version of the Benefits Validation Letter. The letter that was shown to the majority of the participants is one that is used when a benefit recipient is expecting a large retroactive payment. During the review, the retroactive payment is held until the request is validated. This caused some confusion for the focus groups as it was not the letter that the focus group received. It is important to note that the monthly payments are not stopped during a review. The focus group in Montreal did see a version of the Benefits Validation letter that was sent to them, both letters are included in the Appendix.

Due to the qualitative nature of this study, results cannot be extrapolated to a broader audience and should be considered indicative, rather than definitive.

METHOD

The CRA provided Pollara with a list of CCB recipients who had been selected for a benefits validation review but did not respond to the questionnaire by the due date. The review letters were sent between November 2016 and July 2017. Recipients did not respond to the questionnaire and as such, had their benefits suspended. These recipients had all since had their benefits reinstated. Pollara used this list to recruit for eight focus groups discussions. The composition of the focus groups was as follows:

- Greater Toronto Area – Traditional Face-to-Face Groups
 - Group 1: Household Income Under \$40,000
 - Group 2: Household income \$40,000 or more
- Western Canada – Virtual Online Groups
 - Group 1: Household Income Under \$40,000
 - Group 2: Household income \$40,000 or more
- Eastern Canada – Virtual Online Groups
 - Group 1: Household Income Under \$40,000
 - Group 2: Household income \$40,000 or more
- Greater Montreal Area – Traditional Face-to-Face Groups (in French)
 - Group 1: Household Income Under \$40,000
 - Group 2: Household income \$40,000 or more

In total, 39 recipients took part in this research. The focus group discussions lasted between 90 minutes to two hours each. Participants were paid a \$100 incentive for their time. Research was conducted between March 19 and 28, 2018.

SUMMARY OF FINDINGS

The main reason given by recipients for not providing the documentation was that they did not receive the letter. Additional reasons provided for not responding included: participants did not open the letter when they received it (thinking it was something else) or felt overwhelmed upon reading the letter and procrastinated on the process.

Most felt the letter clearly expressed the reason for the review, and understood the urgency to reply. Only a few participants felt the need for a clearer message about the possibility of having their benefits suspended. After their benefits were suspended, participants then completed the questionnaire to have their benefits reinstated. Most of the participants indicated that the process was very time consuming, with many steps being dependent on others for completion, and felt they didn't have enough time to complete it. It was agreed that at least a month (from the time the letter is received) must be given. Those with more than three children believed they would need longer.

While most understand the need for the review, the feelings that went along with the review were ones of anxiety, humiliation and anger. There was the perception that they had done something wrong and were having to prove their innocence. This was particularly true of those who did not receive the original request so the first communication about the review was the letter saying their benefits were suspended and they needed to pay back the CRA. This feeling of humiliation was compounded by the amount of information they needed to obtain from other sources such as the schools or the third-party letters for those whom it was necessary to prove separation. Many were embarrassed that they would have to go to the school, doctor, employer, landlord, etc. and explain their marriage and financial situation.

The participants questioned the necessity of the required information. Some believe the CRA should already have much of it through the information found on their tax returns. Some of the requested information seem to participants to be intrusive and unnecessary. These requests add to the feeling that they are being judged for their parenting or life situations. Specific examples included:

- Being asked for the child's attendance record;
- Being asked for a list of doctor appointments;
- Being asked to list vacations or trips out of the country (although they understand if extended time out of the country is required, but felt it was not clear).

Proving separation seemed to be the most difficult part of the validation questionnaire for many. The third-party letters are seen as helpful, but many feel the list of accepted people is too narrow and the options provided are not necessarily people who would know their marital or living arrangements. Some find that sharing this type of information with those on the list would be embarrassing.

Participants who called the number provided in the letter were frustrated with the long wait times and the lack of knowledge by the CRA representatives they talked to for their specific request. Participants would prefer a case worker that they could contact directly who would have knowledge about their file, or, at the very least, a phone number specifically for representatives working on the benefits validation process who could answer specific questions. Many also would like the ability to do this via online chat instead of waiting on hold.

CONCLUSIONS

Since the main reason given by the participants for not responding on time is that they did not receive the initial questionnaire, it is recommended that a secondary notification be put in place. This can be a notification via email, My Account, or a phone call which simply tells the recipient about the review and to watch for the questionnaire in the mail. This would encourage recipients to open their mail, and in cases where they may not have received it, allow them to follow up before their benefits are stopped. While a couple of participants suggested sending questionnaires by registered mail as it would inform recipients of its importance or inform the CRA that it has not been delivered, it was noted that this would be an additional cost to the agency and that they wouldn't necessarily want money to be used for that purpose.. Having some type of prior notification would stop the negative feelings from those whose first communication about this review was to hear that they owe money to the CRA. The timing of this secondary check should be around the time the person should be receiving the documentation, not when a reply to the questionnaire is due.

Due to the amount of documentation that may be required, along with the fact that it may be dependent on the timeline of others, it is recommended that participants be given at least a month, from the time they receive the letter, to the time they need to be sent back. If possible, this timing should be lengthened for those with more than three children, especially if those children attend different schools or for those having to provide information for a longer review period. While benefits are not stopped during the review process, participants were concerned about not receiving their benefits if they did not submit the information within the required time. This should be taken into consideration when developing the timeline.

The CRA should assess that the level of detail required in the documentation is truly necessary. For instance, if the reason for an attendance record is to prove that the child did attend this school, perhaps instead of asking for the record itself, the school could be asked to certify that the child was in attendance for the majority of the school year. Instead of listing all the dates the child saw the doctor, the doctor could certify that the child was seen at least once a year during the review period. This would not only ease the information process, it would also diminish the feelings of intrusiveness.

The listing of required information should be clear, along with the number of documents are required.

The participants feel that CRA could be more supportive during the review process. While some did find the agents helpful when they talked to them, others felt frustrated in how difficult it was to find a person who could actually help them. A more efficient communication system could help during this process. A case worker that could be contacted directly would be ideal, although the ability to communicate specifically with a representative involved in this review process would suffice. Communication could be offered via phone or electronically, but participants must be able to easily connect with the right person.

The contract amount for this project was \$56,400 (including HST).

RESULTS IN DETAIL

RECEIVING THE LETTER

There were mixed feelings as to the amount of contact these recipients receive from the CRA overall. Some recalled receiving regular correspondence, in the form of updates and status letters. Many did not recall receiving much correspondence. Those who have a My Account set up with the CRA recalled receiving emails, although whether they go into the system to check these messages differed among the participants. Overall, no one complained about receiving too much correspondence from the CRA.

At the time of the focus group, all participants remembered receiving the Benefits Validation Questionnaire, although many said they did not receive the original package, and only received it after they inquired as to why they were no longer receiving their benefits. Not receiving the original questionnaire was the most common reason for not meeting the deadline. While some understand why they did not receive the questionnaire (many participants had recently moved), some did not. As a note, a few mentioned that their address had been changed through a different CRA process (such as income tax) and felt this change should be carried throughout the CRA including the Canada Child Benefit (CCB) forms.

There were a minority who did indicate they had received the original request, but simply did not complete it by the date prescribed on the letter. Some mistook the Benefits Validation letter for another CRA correspondence or simply did not open it when it arrived. Others stated that they did not attend to these matters right away and would usually address them at a later time. When they did open it, and realized its importance, they were simply overwhelmed by the task and did not complete it.

To ensure against this issue, many participants requested that a secondary form of notification be given to inform them that these documents were on their way. Some would have liked to receive a phone call. Others felt an email or My Account notification would be sufficient. The purpose of this notification would not be to provide the documents in a secondary form, but to inform people that a review was being conducted and they should look out for the forms in the mail. This would encourage people to look at the form sooner and understand its importance or stop people from misidentifying the forms, and it would allow people who have moved to ensure it was going to the right address. It would also notify people that did not receive it that they should look into it before their benefits are suspended. This notification would also have the additional bonus of reassuring recipients that the request for information is valid (something that was

a concern to a few). It is important that this notification is provided when the letter is sent out and not after the documents are due.

There were suggestions to change the mail itself to give it more visibility. Some felt the letters should be sent via registered mail that required a signature. This would let the recipient know it was important, while also informing the CRA that it had been received. However, other participants countered that this would be an additional cost for taxpayers and is not necessary. A few requested some kind of notification on the envelope itself, telling the recipient that the information inside is important and time-sensitive. While this would not help those who did not receive the documents, it would encourage those who did to open the letter.

REACTIONS TO THE LETTER

While the letter shown in the research (Appendix 2) was not the typical letter that many participants would have received, many found the letter in the focus group and the letter they received to both bring on a feeling of anxiety. They were left questioning why they were being reviewed, and felt like they had done something wrong. It is important to note that many viewed the letter and the subsequent process as an audit; however, it is a review process to validate the information CRA has on file. Many received this letter at the same time as they were going through a separation or divorce, and this timing added to their feeling of anxiety as they were already going through a great deal and had a hard time finding the strength to go through the validation process.

Some participants were also very worried when they received this letter. These people often depended on this money to take care of their children. The concept of losing their benefits for a few months, or possibly forever, made participants feel fearful and overwhelmed. While they do understand the purpose of this review, many wondered if the regular payments would still continue until it was completed, and only be held if they did not provide the information by the due date. It is important to note there was some misunderstanding about the process as benefits are not stopped during the review process. However, those selected to participate in the focus groups were individuals who had stopped receiving their benefits because they did not reply to the letter and this was top of mind when discussing the review process.

To most, the letter itself does communicate the urgency of the request, particularly the fact that their payments are being held. Many, especially those in the lower income brackets, took notice of this and started to deal with the questionnaire immediately. There were some, many of whom were not as dependent on this money, thought that it should be clearer that their benefits would be adjusted and could be suspended or cancelled completely. Other

suggestions were also made that specific parts of the letter could be bolded or underlined to stress their importance. These parts would include the notification that payments would be adjusted based on the information on file and therefore suspended or cancelled as well as the date the validation questionnaire was due back to the CRA.

Respondents could not recall if their letter was signed or not. While a few thought it would be nice if it were actually signed, most did not have an opinion either way. This is particularly true since the person signing it was not the person they would deal with if they had questions and the signature would likely be electronic.

Since their documentation was not provided by the due date on the original letter, many had received a letter from the CRA indicating that their benefits had been stopped and they owed money back to the CRA. There was a great deal of anger about this letter. Most panicked when they saw the amount owing and did not understand why they would possibly owe so much. After talking to the CRA they understood the issue, but they still thought the CRA was being heavy-handed as they found the tone of the letter to be somewhat threatening.

TIMING OF DEADLINE AND REVIEW

When asked, many recalled only having a couple of weeks or less to get the paperwork in order and sent back to the CRA. When they saw the dates on the sample letter of February 28 and April 7, they were pleasantly surprised as they did not think they were given that long to provide the documentation. However, when they realized that February 28 was the date the letter was sent and not the date it was received, they did not view it as sufficient time to complete the request. Additionally, some pointed out that gathering the information is difficult and they should be given more time than it takes to do the review. The CRA allows for 45 days to complete the review, and while benefit recipients are also given 45 days, some of this time is lost because some participants do not check their mail on a daily basis. Those with community boxes may only check their mail once a week and this accounts for some loss in time in the ability to provide the documentation by the due date.

Respondents feel quite strongly that more time is necessary to complete the task at hand. Some documents would require them to take time off work to go to schools, doctors, etc. Others would require an appointment with a doctor that is not always possible to schedule right away. Lastly, many had to rely on other people to provide the information, specifically schools. Most participants found schools hesitant to provide this information and it took some time to have the schools comply. Additionally, trying to get information from the school during the holidays was impossible, further delaying the process.

While some want at least a month from the day the letter is received to the day it is sent back, there are a few who would prefer even longer. A few also thought the length of time given should be dependent on the amount of information needed. For instance, those families with multiple children, or those who need to provide information for multiple years would have to make trips to different schools, doctors' offices, etc. to get all the needed information for the span of review period for all their children. This is a very time consuming process, one which takes longer than the few weeks that is given.

INFORMATION QUESTIONNAIRE

Overall, participants found the questionnaire to be overwhelming. The sheer amount of information was astounding to them. In addition, many were going through a separation or divorce – it was a very difficult time for them to deal with the benefit validation process and felt it was an added burden. They also did not understand why they had to provide some of the information that was requested. Those who had regularly filed their income tax thought that all the information about them and their children should already be available to the CRA. Participants felt that the way the questionnaire was worded was asking them to prove that their children existed. If their income tax cited their children as dependents, it was not clear why they now had to prove the existed.

Many participants found the nature of the information request to be invasive and embarrassing. They did not like the idea of having to share their personal lives, such as their separation or their reliance on family benefits, with others to obtain the requested information. They wanted to be able to keep their family situation private, but were unable to because of these requests. This was seen as particularly worrisome to those whose children were in the Catholic school board system. These parents felt they would be judged for their separation.

It was also stressed that obtaining this information cost money. This is both due to taking time off work to seek the information, and for the fees to get the doctors to fill out the form. The fact that they are being asked to spend this money at a time when their benefits have been suspended is frustrating.

Most participants needed to call the CRA at some point in the benefits validation process. For those who had not received the package, it was to find out what had happened to their benefits. However, there were many who needed to call when in the process of filling out the questionnaire. Some wanted clarity on what was needed or what to do if they could not meet requirements. Others called to ask for an extension or to find out what would happen if it was late, and some contacted the CRA to ensure the documentation had arrived. A few participants called to confirm that the letter was legitimate and not a scam.

When contacting the CRA, a very few managed to get their questions answered easily. Most expressed frustration with the process. At the first step of trying to call, they were on hold for extended lengths of time. Then, since they were calling a general enquiries line, the representative often did not have the information they needed and they were passed onto several other agents. In the situation where a second call was necessary, many were annoyed that they had to start the process over again, with someone who again did not know the answers. Participants would have liked to have a case worker that they could call directly who would help them with their specific case. If that was not possible, they would like at least a direct line that dealt specifically with the Benefits Validation process. Some also would appreciate talking to the CRA representative through a live online chat rather than over the phone.

SPECIFIC QUESTION AREAS

Information about your residency status:

When it comes to reporting residency status, a few participants questioned how long they would have to be out of the country for this to be relevant. They wondered if they would have to report week long vacations, or even day trips across the border. While most did not feel this should be an issue, they wondered if they would be penalized for taking a vacation.

Shared Custody:

Most participants did not have any issues with the information about shared custody and would not have to read the Appendix for more information. One mother did point out that it was confusing if the shared custody stopped (not started) during the review period. In this situation, she had shared custody with her husband at the start of the review period, but he moved and the shared custody stopped. She was not sure how to fill out this section.

Children Not Living at Home:

While all understood the need to list children not living at home, a few took exception to having to provide the reason. They felt this was one example of how the CRA was asking for unnecessary information, particularly if they were not expecting to receive support for the child not living at home.

Proof of Separation:

This area caused the most concern and confusion for participants on a number of issues. The first was the fact that a letter and questionnaire were also being sent to their ex-spouse/partner. While some were happy that their ex was being expected to complete the same work as they were, others were concerned for a number of reasons:

- Their ex was not the father of their children and should not be involved in the process;
- They were not sure where their ex was;
- They were not on good terms with their ex and did not want them involved in their life or their children's lives in any way;
- Their ex would have no motivation to fill out the information (they did not receive benefits), which they were afraid would then affect their benefits.

Proving the separation was also challenging for many participants. They often said all the household documents had only been in one person's name from the beginning, so they were unable to provide documentation without their ex's name at this point. Also, many had difficulty getting paperwork showing their ex is living at a different address. In some cases, they or their ex had moved back in with family, and at the time of validation you could not use a family member as a proof of address. Others, while being legally separated, were still living at the same address until other arrangements could be made. There were others who were not on good terms with their ex, did not want them in their lives, and were unwilling to ask them for this documentation.

The third party letters were met with mixed reaction. To some, it was the solution to the problem and they were very appreciative of this option. However, many had issues with using these letters. Some said they could not find people on the acceptable list who would be willing to substantiate their situation. People such as their doctor, school authority or employer did not know what was going on in their personal life or could not verify whether or not their spouse still lived with them. Others who could have filled in the letters seemed reluctant to get involved with the CRA in case it had negative implications on them.

Some said the third party letter added to the humiliation of the experience. They did not want to have to go and ask people such as their employer or school authority for this kind of letter, nor did they want to have people involved in their lives in this way.

Appendix C – Documents to Support Child Living Arrangements

This list was overwhelming to many. Some did not clearly see that only two were required and thought they had to get all these documents together. Even those who realized only two from the list were necessary, believed the documents to be too detailed and requiring too much work to pull together.

The level of detail needed in this information was thought to be too much. For instance, they did not understand why the CRA would need to see an attendance record. Again, this was another example of where the request seemed too intrusive. Parents wondered if they would get in trouble because their child had been off sick. While this did not make sense, they could not see another reason for needing to provide that type of information. Some felt the same about listing the dates their child had been to the doctor. They believed that would be arduous and unnecessary. The wording of the different requests was also overwhelming. Some had to be signed by a school authority, on letter head. Some were worried that the authorized person would not provide all the information correctly and that the right person would not provide the information in the right form. Some also said the schools felt the same way and did not know how to fulfill the request. Participants were unsure what would happen if they made a minor mistake with these forms, but were worried that they would have their benefits suspended while they had to start the process over again.

The note about children being home schooled was thought to be in not the right place. Some were confused what it was talking about, specifically thinking that the bus route information was for children who are home schooled.

DECISION TREE

Some groups were shown a Decision Tree which could be used by benefit recipients or volunteers to help with the benefits validation process. It could either be an online tool or handout. It is important to note that the decision tree was not finalized and still in development. Overall, the concept of the Decision Tree was understood. Participants could follow the path and understand how this showed the process. Many appreciated this idea and – they did see how this would show them that they were on the right path and had done all the right steps to complete the validation process.

Some did not think this type of tool was necessary. While the validation process was arduous, it was not confusing. Those people would rather go through the questionnaire and make sure they had everything they need. A few liked the idea of a list on page to show everything that was required. However, many thought that was also unnecessary.

A few found the Decision Tree to be overwhelming and they were unsure of its purpose or how to follow the path. While some of these participants thought it might be easier to follow online, many had a hard time picturing this and still thought they would be confused.

Some were confused by the box that asked if their spouse or partner filed their taxes. These people were separated or divorced and had no idea if their ex had done their taxes or not. They worried that depending on these ex's to do their taxes could affect their family benefits. This box should clarify it is only for those who are actually still married or living with their common law spouse.

Many noticed and were surprised about the comment that they would receive a call if they did not reply in time. Most of these participants had not gotten a call from the CRA about this process, even when their claim was not received and their benefits were cut off. The addition of a phone call before the benefits were cut off would be appreciated and were pleasantly surprised to hear that the CRA had implemented this feature.

APPENDIX 1 : RECRUITMENT SCREENER

Focus Group Recruitment Screener for: CRA Benefits Validation Research

☐ **RECRUIT 10 FOR 8 TO SHOW**

☐ **INCENTIVE: \$100**

Hello / Bonjour. May I please speak to ENTER NAME?

My name is____, and I am calling from Pollara Strategic Insights, a Canadian research firm, on behalf of the Canada Revenue Agency. Please be assured that I am not trying to sell you anything nor will I ask you for any money in anyway.

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

The Canada Revenue Agency is conducting research to understand how they could better communicate with Canadians. We are conducting focus groups, where a group of 8 to 10 people will meet with a research moderator to offer their opinions over a two hour time period. If you qualify and attend this research, you will be paid \$100 for your participation. We received your information from the Canada Revenue Agency because you have received letters from them in the past.

1. Are you, or is someone in your household currently receiving the Canada Child Benefit?

Yes, I am → CONTINUE

Yes, someone else is → Can I please speak to the person who receives the Canada Child Benefit? REINTRODUCE SELF AND RESASON FOR CALL AND CONTINUE AT Q1. IF BUSY/OTHER PERSON NOT AVAILABLE – When is a better time to call back?

No, no one in household is **Thank and Terminate**
REFUSED **Thank and Terminate**

2. Have you or has any member of your household ever worked or volunteered for any of the following organizations (READ LIST, - **IF YES TO ANY, THANK AND TERMINATE**)

The Media

A Market Research Firm, PR firm, or advertising agency

The federal, provincial, or local government

3. I would like to invite you to attend a research focus group on **DATE**, in **LOCATION**
READ TO ALL POTENTIAL PARTICIPANTS

"A focus group consists of about eight to ten participants and one moderator. During a two-hour session, participants will be asked to discuss a range of issues related to the topic – in this case, communication from the Canada Revenue Agency."

Participation is voluntary and should you decide to take part, it will not affect any dealings you may have with the Government of Canada. We are interested in hearing your opinions, no attempt will be made to sell you anything or change your point of view. The sessions will be recorded but all opinions expressed will remain anonymous and views will be grouped together to ensure no particular individual can be identified.

An audio and/or video tape of the group session will be produced for research purposes. The tapes 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.

Do you agree to be audio and/or videotaped for research purposes only?

Yes 1 **THANK & GO TO Q5**
No 2 **READ RESPONDENT INFO BELOW**

It is necessary for the research process for us to audio/video tape the session as the researcher needs this material to complete the report.

4. Would you be interested in attending this session?

Yes

No → **Thank you for taking the time to speak to me.**

IF YES:

5. Have you attended a focus group within the last 6 months?

YES (THANK & TERMINATE)

NO

DON'T KNOW (THANK & TERMINATE)

I would like to ask you a few brief questions to see if you qualify. Your responses will remain confidential.

6. Which age group do you fall into?

Under 18 (THANK & TERMINATE)

18-25

26-29

30-39

40-49

50+

Refused

RECRUIT INSTRUCTIONS: Get a good mix of ages.

7. RECORD GENDER:

Female

Male

RECRUIT INSTRUCTIONS: Get a good mix.

8. In which province do you live?

BC

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Quebec

Nova Scotia

New Brunswick

PEI

Newfoundland

Nunavut

Northwest Territories

Yukon

9. IF ONTARIO ASK: In Ontario, the focus groups will be held in North Toronto. Would you be available to attend a group in this area?

Yes

No –THANK AND TERMINATE

10. IF QUEBEC ASK: In Quebec, the focus groups will be held in downtown Montreal. Would you be available to attend a group in this area?

Yes

No –THANK AND TERMINATE

11. IN ALL OTHER ASK: In your province, the focus groups will be held online, meaning you will need a computer with a video camera capability and internet access. Would you be able to take part in an online focusgroup?

Yes

No –THANK AND TERMINATE

12. This discussion group will require participants to read materials and write – and possibly watch video or listen to audio. So, please bring your glasses.

Do you have any problems which may prevent you from doing this?

Yes **(THANK AND TERMINATE)**

No

13. How many children do you have living in your house in each of the following age categories?

Under 2 ____

2 to 5 ____

6 to 9 ____

10 to 13 ____

14 to 17 ____

18 and older ____

**RECRUIT INSTRUCTIONS: All must have at least one child under 18.
Obtain mix of family size and age of children**

14. What is your current marital status?

Single, never married

Married or Common Law

Separated

Divorced

Widowed

RECRUIT INSTRUCTIONS: Mix of married and not married respondents

15. Which of the following categories best describes your current employment status?

- Self-employed
- Employed full-time
- Employed part-time
- Unemployed
- Student
- Retired
- Homemaker
- Other

16. And what is your annual household income before taxes? Just stop me when I reach your category.

- Under \$20,000
- \$20,000 to under \$30,000
- \$30,000 to under \$40,000
- \$40,000 to under \$75,000
- \$75,000 to under \$100,000
- \$100,000 or more
- Refused

RECRUIT INSTRUCTIONS: in each centre, one group of Under \$40,000 income, one group of \$40,000 and more

17. Could you please tell me what is the highest level of education that you have attained?

- Some high school or less
- Completed high school
Some College/University
- Completed College/University
- RF/DK

} ENSURE
GOOD
MIX PER
GROUP

18. In order for our client to understand the demographics of those attending the group, it may be necessary for us to share with them some of the answers to the questions we've just asked you. However, this information will not be attached to your full name or contact information. Do you consent to this? **(RECRUIT ONLY IF THEY AGREE)**

I would like to invite you to attend the session on: **[SEE SCHEDULING]**.

And at the end of the session you will be paid \$100 for your participation

LOCATION	GROUP TYPE	DATE	TIME
Toronto CRC Research North	Face-to-Face	Monday March 19	5:30 and 7:30 ET
Western	Virtual	Tuesday March 20	7:00 and 9:00 ET
Eastern	Virtual	Thursday March 22	4:30 and 6:30 ET
Montreal	Face-to-Face	Monday March 26	5:30 and 7:30 ET

ONTARIO AND QUEBEC

The session will last approximately two hours and will be held at the X FACILITY, at LOCATION, near DIRECTIONS. The phone number there is (XXX) XXX-XXXX. Please arrive 10 to 15 minutes prior to this time for registration. You will need to show picture identification to be admitted into the group. If you need to cancel for any reason, please call me back at (XXX)XXX-XXXX. This invitation is extended to you only. Please do not ask anyone else to attend the group in your place as they will not be admitted into the group nor will they be paid. Sandwiches/Cookies [**530PM sandwiches, 730PM cookies**] and refreshments will be served during the session.

VIRTUAL FOCUS GROUPS

The session will last approximately two hours and will be held on ENTER DATE at ENTER TIME. You will be emailed specific instructions on how to log into the session before this group. This email will also provide you with a technical support contact in case you have any questions or concerns. You will need to login to the group 5 to 10 minutes prior to the start of the group for registration. If you need to cancel for any reason, please call me back at (XXX)XXX-XXXX. This invitation is extended to you only. Please do not ask anyone else to attend the group in your place as they will not be admitted into the group nor will they be paid. Can I please have your email address so I can send you these instructions?

ENTER AND CONFIRM EMAIL ADDRESS

Thank you for your participation!

TERMINATION SCRIPT: (IF TERMINATE THROUGHOUT THE SURVEY) I am sorry, but the focus group that you would be in is already full. Thank you for taking the time to speak to me today.

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

Stephanie Jacques Marhue
Research Officer
613-957-3573

Filtre de recrutement du groupe de discussion pour : Recherche de validation des prestations de l'ARC

- RECRUTER 10 POUR QUE 8 SE PRÉSENTENT
- MESURE INCITATIVE : 100 \$

Hello/Bonjour. Pourrais-je parler à SAISIR LE NOM?

Je m'appelle _____ et je vous téléphone de Pollara Strategic Insights, un cabinet d'étude canadien de la part de l'Agence du revenu du Canada. Soyez assuré que je n'essaie pas de vous vendre quoi que ce soit et que je ne vous demanderai en aucune façon de l'argent.

Préférez-vous que je continue en anglais ou en français? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[Si la personne préfère le français, passez au filtre en français et continuez, ou dites ce qui suit puis raccrochez et prévoyez un rappel en anglais]** We will call you back to conduct this call in English. Thank you. Goodbye.

L'Agence du revenu du Canada mène des recherches pour comprendre comment mieux communiquer avec les Canadiens. Nous organisons des groupes de discussion, où 8 à 10 personnes se retrouvent avec un modérateur de recherche pour donner leurs opinions pendant deux heures. Si vous remplissez les conditions requises et participez à cette recherche, vous serez payé 100 \$ pour votre participation. Vos coordonnées nous ont été transmises par l'Agence du revenu du Canada parce que vous avez reçu du courrier de leur part dans le passé.

1. Recevez-vous ou un membre de votre ménage reçoit-il actuellement la Prestation canadienne pour enfants?

Oui, moi → CONTINUER

Oui, quelqu'un d'autre. → Puis-je parler je vous prie à la personne qui reçoit la Prestation canadienne pour enfants? SE PRÉSENTER ET DONNER LE MOTIF DE L'APPEL PUIS PASSER À LA Q1. SI OCCUPÉ/L'AUTRE PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE – Quel est le meilleur moment pour rappeler?

Non, Personne de la maison ne l'est **Remercier et conclure**
EN CAS DE REFUS **Remercier et conclure**

2. Avez-vous ou un membre de votre ménage a-t-il déjà travaillé ou fait du bénévolat pour l'une des organisations suivantes (LISEZ LA LISTE, - **SI OUI À UNE, REMERCIER ET CONCLURE**)

Les médias

Une société d'études de marché, une agence de relations publiques ou une agence de publicité

Le gouvernement fédéral, provincial ou local

3. Je voudrais vous inviter à participer à un groupe de discussion de recherche le **DATE**, à **LIEU**
LIRE À TOUS LES PARTICIPANTS POTENTIELS

« Un groupe de discussion compte environ huit à dix participants et un modérateur. Au cours d'une session de deux heures, les participants sont invités à discuter d'une série de questions liées au sujet – dans ce cas, la communication de l'Agence du revenu du Canada. »

La participation est volontaire et si vous décidez d'y prendre part, cela n'aura aucune incidence sur quelque affaire que vous ayez en cours avec le gouvernement du Canada. Vos opinions nous intéressent, aucune tentative ne sera faite de vous vendre quoi que ce soit ni de changer votre point de vue. Les sessions seront enregistrées, mais toutes les opinions exprimées resteront anonymes et les points de vue seront regroupés pour s'assurer qu'aucune personne en particulier ne puisse être identifiée.

Une bande sonore et/ou vidéo de la session de groupe sera produite à des fins de recherche. Les bandes seront utilisées uniquement par le professionnel de la recherche afin de l'aider à préparer un rapport sur les résultats de la recherche et seront détruites une fois le rapport terminé.

Acceptez-vous d'être enregistré et/ou filmé à des fins de recherche seulement?

Oui 1 **REMERCIER ET PASSER À Q5**
Non 2 **LIRE LES RENSEIGNEMENTS À L'ATTENTION DES RÉPONDANTS CI-DESSOUS**

Il est nécessaire pour le processus de recherche que nous puissions filmer/enregistrer la session car le chercheur a besoin de ce matériel pour compléter le rapport.

4. Seriez-vous intéressé à participer à cette session?

Oui
Non → **Je vous remercie d'avoir pris le temps de me parler.**

SI OUI :

5. Avez-vous participé à un groupe de discussion au cours des six derniers mois?

OUI **(REMERCIER ET CONCLURE)**

NON

JE NE SAIS PAS **(REMERCIER ET CONCLURE)**

J'aimerais vous poser quelques questions rapides pour voir si vous remplissez les conditions requises. Vos réponses resteront confidentielles.

6. Dans quel groupe d'âge êtes-vous?

Moins de 18 ans **(REMERCIER ET CONCLURE)**

18-25

26-29

30-39
40-49
50 ans et plus
Refuse de répondre

INSTRUCTIONS DE RECRUTEMENT: Obtenir une bonne répartition d'âges.

7. INSCRIRE LE SEXE :

Femme
Homme

INSTRUCTIONS DE RECRUTEMENT : Obtenir une bonne répartition.

8. Dans quelle province vivez-vous?

C.-B.
Alberta
Saskatchewan
Manitoba
Ontario
Québec
Nouvelle-Écosse
Nouveau-Brunswick
IPÉ
Terre-Neuve
Nunavut
Territoires du Nord-Ouest
Yukon

9. SI ONTARIO, DEMANDER En Ontario, les groupes de discussion auront lieu au nord de Toronto. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe dans ce quartier?

Oui
Non – REMERCIER ET CONCLURE

10. SI QUÉBEC, DEMANDER Au Québec, les groupes de discussion auront lieu dans le centre-ville de Montréal. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe dans ce quartier?

Oui
Non – REMERCIER ET CONCLURE

11. POUR TOUTES LES AUTRES, DEMANDER : Dans votre province, les groupes de discussion se tiendront en ligne, ce qui signifie que vous aurez besoin d'un ordinateur avec une caméra vidéo et un accès Internet. Seriez-vous en mesure de participer à un groupe de discussion en ligne?

Oui
Non – REMERCIER ET CONCLURE

12. Les participants à ce groupe de discussion auront à lire des documents et écrire – et éventuellement de regarder des vidéos ou d’écouter des enregistrements. Veuillez apporter vos lunettes.

Avez-vous des problèmes qui pourraient vous en empêcher **de le faire**?

Oui **(REMERCIER ET CONCLURE)**

Non

13. Combien d’enfants vivent-ils chez vous dans chacun des groupes d’âge suivants?

Moins de 2 ans ____

de 2 à 5 ans ____

de 6 à 9 ans ____

de 10 à 13 ans ____

de 14 à 17 ans ____

18 ans et plus ____

INSTRUCTIONS DE RECRUTEMENT: Tous doivent avoir au moins un enfant de moins de 18 ans. Obtenir une diversité de tailles de famille et d’âges d’enfants

14. Quelle est votre situation familiale actuelle?

Célibataire, jamais marié(e)

Marié(e) ou conjoint(e) de fait

Séparée ou séparé

Divorcée ou divorcé

Veuve ou veuf

INSTRUCTIONS DE RECRUTEMENT: Mélange de répondants marié(e)s et non marié(e)s

15. Laquelle des catégories ci-dessous décrit le mieux votre situation professionnelle actuelle?

Travailleur autonome

Employé à plein temps

Employé à temps partiel

Sans emploi

Étudiant

Retraité

Personne au foyer

Autre

16. Et quel est le revenu annuel brut de votre foyer? Arrêtez-moi quand j’atteins votre catégorie.

Moins de 20 000 \$

Entre 20 000 \$ et 30 000 \$

Entre 30 000 \$ et 40 000 \$

- Entre 40 000 \$ et 75 000 \$
- Entre 75 000 \$ et 100 000 \$
- 100 000 \$ et plus
- Refuse de répondre

INSTRUCTIONS DE RECRUTEMENT: dans chaque centre, un groupe de moins de 40 000 \$ de revenu, un groupe de 40 000 \$ et plus

17. Pouvez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

- | | | | |
|---|---|---|----------|
| Début d'études secondaires ou moins

École secondaire terminée
Début d'études collégiales (CÉGEP) ou
universitaires

Études collégiales (CÉGEP) ou études universitaires terminées
RF/DK | } | ASSURER UNE
BONNE
RÉPARTITION
PAR GROUPE | d'études |
|---|---|---|----------|

18. Pour que notre client comprenne la démographie de ceux qui assistent au groupe, il peut nous être nécessaire de lui communiquer certaines des réponses aux questions que nous venons de vous poser. Cependant, cette information ne sera pas jointe à votre nom ou à vos coordonnées. Consentez-vous à cela? **(RECRUTER SEULEMENT SI D'ACCORD)**

Je souhaiterais vous inviter à assister à la session sur : **[VOIRLA PROGRAMMATION]**.

Et à la fin de cette session, vous serez payé 100 \$ pour votre participation

DATE ET HEURE (LIEU)

Emplacement	Type de groupe	Date	Heure
Toronto CRC Research North	En personne	Lundi 19 Mars	17 h 30 et 19 h 30 HE
Ouest du Canada	Virtuels	Mardi 20 Mars	19 h 00 et 21 h 00 HE
Est du Canada	Virtuels	Jeudi 22 Mars	16 h 30 et 18 h 30 HE
Montréal	En personne	Lundi 26 Mars	17 h 30 et 19 h 30 HE

ONTARIO ET QUÉBEC

La session durera environ deux heures et aura lieu dans les LOCAUX X, à LIEU, près de INDICATIONS. Le numéro de téléphone est le (XXX) XXX-XXXX. Veuillez arriver 10 à 15 minutes plus tôt pour l'inscription. Vous devez montrer une identification avec photo pour être admis(e) dans le groupe. Si vous devez annuler pour quelque raison que ce soit, veuillez me rappeler au (XXX)XXX-XXXX. Cette invitation ne concerne que vous. Merci de ne pas demander à une autre personne d'assister à ce groupe à votre place car elle ne sera pas admise dans le groupe et ne sera pas payée. Sandwiches/biscuits **[sandwiches à 17 h 30, biscuits à 19 h 30]** et rafraîchissements seront servis pendant la session.

GROUPES DE DISCUSSION VIRTUELS :

La session durera environ deux heures et aura lieu le SAISIR LA DATE ET SAISIR L'HEURE. Vous recevrez préalablement par courriel des instructions spécifiques sur la façon de vous connecter à la session. Ce courriel vous fournira également les coordonnées de l'assistance technique pour toute question ou préoccupation. Vous devrez vous connecter au groupe 5 à 10 minutes avant le début de la session pour l'inscription. Si vous devez annuler pour quelque raison que ce soit, veuillez me rappeler au (XXX)XXX-XXXX. Cette invitation ne concerne que vous. Merci de ne pas demander à une autre personne d'assister à ce groupe à votre place car elle ne sera pas admise dans le groupe et ne sera pas payée. Puis-je avoir votre adresse courriel pour que je puisse vous envoyer ces instructions?

SAISIR ET CONFIRMER L'ADRESSE COURRIEL

Merci beaucoup pour votre participation!

SCÉNARIO DE FIN D'APPEL (SI TERMINÉ EN COURS D'ENQUÊTE) Je suis désolé(e), mais le groupe de discussion auquel vous pourriez participer est déjà complet. Je vous remercie d'avoir pris le temps de me parler aujourd'hui.

NOTE À L'ATTENTION DU RECRUTEUR : Si un participant veut s'assurer de la légitimité du projet de recherche, veuillez l'adresser à :

Stephanie Jacques Marhue

Agente de recherche

613-957-3573

APPENDIX 2: MODERATOR' S GUIDE

CRA Benefits Validation Mod Guide 1.5 – 2 Hours

A: START/INTRO (10 Minutes)

- ▶ Introduce moderator – from Pollara (Research firm)
- ▶ Explain focus groups: What, Why (Quant vs. Qual)
- ▶ Advise on the length of the session (1.5 to 2 hours)
- ▶ Importance/Interest in honest opinions – No right/wrong. – no need to agree with each other
- ▶ Your job: Participate – Incentive, Respect
- ▶ My job: Moderate participation, Ask questions
- ▶ Explain room: Mic, cam, glass, observers – But strictest confidentiality (recorded for note taking purposes only)
- ▶ Purpose of research - The Canada Revenue Agency is conducting research to understand how they could better communicate with Canadians.
- ▶ For online groups – explain any technical requirements and how to get technical support if needed
- ▶ Introductions/Warm-up (Moderator First): Name, Occupation, Family, Hobbies

B: CANADA REVENUE AGENCY COMMUNICATION (15 Minutes)

Tonight, I want to talk to you about the Canada Revenue Agency and how they communicate with you. First we will start by talking about how the CRA communicates with you.

- ▲ How often does the Canada Revenue Agency communicate with you – whether it be through a letter, email, on their website, phone call, etc.?
 - ▶ What do you think about the frequency of the communication? Is it enough? Too much? Why?
- ▲ How do you usually get these communications (mail, email, phone calls)?
 - ▶ Is this your preferred method of communication? Why or why not?

- ▶ Could this be easier for you? How?

- ▲ How confident are you that you are getting the communication sent to you by the Canada Revenue Agency? Have you ever had instances where they have sent something you did not receive?
 - ▶ Why do you think you do not get it?
 - ▶ Could this be handled better?

- ▲ When you get a communication from the Canada Revenue Agency, what do you do with it? (Read it right away, put aside to read later, give it to someone else to read, ignore it)
 - ▶ IF NOT READ IT RIGHT AWAY: Why do you not read it right away?

- ▲ And what do you do about the communication? If it is asking you to do something do you do it right away, leave it until later, give it to someone else to deal with?
 - ▶ IF NOT DO IT RIGHT AWAY ASK: Why do you not do it right away?

- ▲ What do you think of the communication you typical receive from the Canada Revenue Agency? Is it clear? Easy to understand? Do you know what, if anything, is expected of you?
 - ▶ Is it clear who to contact if you have questions?

C: BENEFIT VALIDATION COMMUNICATION (30 minutes)

[Note about communications: They would have received 2 separate types of communications from CRA, try to focus on BV letters:

a. Notices which are auto-produced by the processing systems, initially in July for the new benefits base year/payment cycle, explaining the calculation and payment schedule of benefits for the following year. Also any follow-up notices [monthly] to communicate any changes to the information in the July notice [new children, assessed income changes.] This category also includes the Notice of Assessment for individual taxes.

b. Letters produced by Benefits validation agents, asking for receipts and other documents to support their personal information used to calculate benefits. And BV letters describing any adjustment activities done to the account. This category also includes letters from other CRA processing areas such as T1 processing review.

Note: once BV has done an adjustment and sent a letter to communicate the changes, the system will also follow up with a monthly auto notice as defined above.

The target audience would have received at least 4 separate CRA communications regarding benefits, 2 system notices and 2 BV letters.]

Now I want to talk to you specifically about the correspondence that you've had with the CRA about your child and family benefits

▲ I believe everyone here has received communication from the Canada Revenue Agency regarding their child and family benefits.

- ▶ What letters or communication do you remember getting from the Canada Revenue Agency about your child and family benefits?

NOTICES: AUTO PRODUCED – SHOWING CALCULATION AND PAYMENT SCHEDULE IN JULY, MONTHLY COMMUNICATION OF CHANGES, NOTICE OF ASSESSMENT OF TAXES. ASK BRIEFLY ABOUT THESE COMMUNICATION.

- ▶ IF RECALL RECEIVING NOTICES ASK: What did you think about this notice? Do you understand why you received it? Did you understand what it was telling you?

- ▶ How did it come to you? Did you have any problems receiving it?

- ▶ How often do you receive these notices? What do you think of receiving this number? Does that make sense to you?

BENEFITS VALIDATION: ASKING FOR INFORMATION TO SUPPORT THEIR PERSONAL INFORMATION OR DESCRIBING ADJUSTMENT ACTIVITIES DONE TO THE ACCOUNT.

- ▶ IF RECALL RECEIVING BENEFITS VALIDATION ASK: What did you think about this notice? Do you understand why you received it? Did you understand what it was telling you?

- ▶ How did it come to you? Did you have any problems receiving it?

- ▲ IF DO NOT REMEMBER RECEIVING BENEFITS VALIDATION ASK: At some point, you should have received a letter from Canada Revenue Agency asking to review your account. This letter included a questionnaire that you had to fill out regarding your status and asking for receipts or other documents to support your information. The questionnaire response and documents would have to be completed in order to receive your child and family benefits. Do you recall receiving this letter?

- ▲ Now I specifically want to discuss the letter you received which asked you to fill out the questionnaire.
 - ▶ What were your first impressions of this communication? Was it clear? Easy to understand? Did you know what was expected of you?
 - ▶ Did you have any questions about the letter, or what was expected of you? What wasn't clear?
 - ▶ Did you get answers to your questions? How? Who did you ask?
 - ▶ IF NOT CRA ASK: Why did you not contact the CRA about the questions? Did you understand from the letter how to contact the CRA?
 - ▶ IF CONTACTED THE CRA: How did you contact the Canada Revenue Agency? How would you rate that process? Was it easy to get through to someone? Did they have the answer you were looking for?

- ▲ What did you do with this communication once it was received? Did you answer it immediately? Why or why not?
 - ▶ The letter gave a date to which a response was necessary. Did you notice that date when you received the letter?
 - ▶ What did you think about that date? Did it give you enough time? IF NO: Why do you think the timing was unreasonable?

- ▲ Did you notice how long it would take the Canada Revenue Agency to conduct the review of the information you sent? IF DID NOT NOTICE: The letter said you would receive the results of the review within 45 days of them receiving the information.
 - ▶ What do you think of this time frame? Does 45 days seem like a reasonable time? IF NO: Why do you think this is unreasonable?

- ▲ According to my records, everyone here did not respond to the communication regarding their child and family benefits within the time frame provided.
 - ▶ Why did you not respond in time?
 - ▶ Did you respond at all? Why or why not?

- ▲ What happened when you did not respond on time? PROBE IF NOT MENTIONED: Did you receive another letter or a different form of communication? Did you stop receiving your benefits?

- ▲ Again, I believe, according to my records, that everyone has now complied with the communication and is back to receiving your benefits. Is this true?

- ▲ Can you please walk me through what happened in this process?
 - ▶ When you stopped receiving your benefits, were you surprised? IF SO, Why? Did you know about the request for the CRA? Did you know they would stop your benefits?
 - ▶ What process did you go through to get your benefits back? Did you contact the CRA about it? How? How would you rate that process? Was it easy to get a hold of someone? Were they able to help you?
 - ▶ Did you need to get the letter re-sent to you? How long did that take?
 - ▶ How satisfied were you with the processes of getting your benefits back? Was it easy? Difficult? Time consuming?
 - ▶ How satisfied are you with the time it took from when your benefits were cancelled to when they were back? How satisfied are you with the time it took between answering the CRA request and getting your benefits back?

- ▲ The Canada Revenue Agency has conducted checks like these to make sure the right benefits are going to the right people. But they want to make sure people are providing the information when they are supposed to, so they don't get their benefits cut off. I want to understand from you how the Canada Revenue Agency can help in the future to ensure that people answer the letters and do not have their benefits stopped.
 - ▶ How can they make sure you receive the letter and understand its importance?
 - ▶ What can they do to encourage you to answer their communication?
 - ▶ What can they do to make it easier for you to give them the needed information?
 - ▶ Do you have any other general suggestions to the Canada Revenue Agency on this topic?

D: LETTER EXAMINATION (20 minutes)

Now we are going to look at a letter that that some of you may have received from the CRA about your child and family benefits.

- ▲ I have a copy of a letter you would have received, and would like to go over it with you. Please take a minute to go over the letter and then we will discuss.

- ▲ Is this the letter you remember receiving from the CRA?
 - ▶ IF NO: What seems different about this letter?
 - ▶ Does this letter seem more or less clear than the letter you received?

- ▲ Even if this is not the letter you received, I would like to talk about this version. Looking at this letter now, what do you think of it? Is it clear as to why they have contacted you? IF NO: What is not clear? What needs to be improved?

- ▲ PROBE: You mentioned earlier having questions regarding ENTER ANY QUESTION AREAS when you were going through this process. Now that you have the letter in front of you, do you still have questions about that?
 - ▶ IF YES: What specifically do you need to know? How can we include that in this letter?
 - ▶ IF NO: what is here that you don't remember from the first time you received this letter? How could we make this clearer so you wouldn't have had this question?

- ▲ Do you understand what is expected of you from this letter? PROBE FOR SPECIFIC AREAS
 - ▶ Looking at the information about your home address – is it clear for what timeframe? Are there any questions?
 - ▶ Is it clear what information is needed about your child/children? If no, what is not clear? Are there any questions with that?
 - ▶ Do you understand what is needed for the documents for your children? Is there any questions about that?
 - ▶ Do you understand what information is needed about your marital status? Is there any questions about that?
 - ▶ Is it clear what documents are needed to confirm your home address?

- ▲ Do you understand the methods you could send the information to the CRA?

- ▶ Which method did you use to send your documents? How would you rate that method? Was it easy to use? Why or why not?
 - ▶ What do you think of the other methods? Would they be easy to use as well? Was there anything confusing?
 - ▶ PROBE: Do you have an Account (My Account) with the CRA? Do you use it? Why or why not?
- ▲ Is it clear to you where you could go if you had any questions?
- ▶ Which method would you be most likely to use? Why?
- ▲ When you received this letter, do you remember if it was signed by an employee of the CRA or not? Would it make a difference to you if the letter was signed by an agent?
- ▶ PROBE: Would you take the letter more seriously? Why or why not?
 - ▶ Would you be more likely to reply in the requested time frame? Why or why not?
- ▲ Now that you have had the time to look at the letter again, what do you think about this process? Would it be easy to do? Difficult? Why?
- ▶ Now do you have any suggestions as to how the CRA could make this easier to do? Make you more likely to send your reply by the due date? What?

E: DECISION TREE (As Time Permits)

I have one other thing I would like to you took at. This is called a Decision Tree. The point of this is to help people walk through the validation process, to see if they are on or off the mark in this journey. This is not a final version. It is still being worked on. Please take a look – we will not be going through it in great detail, but I want to get your opinions on it.

- ▲ Overall, what do you think of this?
- ▶ Do you understand how it works? Where you would start? How you would move through it?
 - ▶ Is there anything that you find confusing about this? What?
 - ▶ Would this be helpful for you to figure out how to navigate this process? Why or why not? What could make it more helpful?
- ▲ Let's look at Getting Started.
- ▶ Is there anything confusing here?
 - ▶ Do these questions make sense?

- ▶ Can you understand where you would travel based on your answers to these questions?

▲ Moving to What Now.

- ▶ Do you see how you would get to this area? Does that make sense?
- ▶ Do these questions make sense? Are they asking for anything you would not know?
- ▶ Does the path make sense?

▲ Now on to Uh-Oh.

- ▶ Do you see how you would get to this area? Does that make sense?
- ▶ Would this answer your questions if you were having problems?
- ▶ Do the questions make sense?
- ▶ Does the path make sense?

▲ And looking at Now what?

- ▶ Do you see how you would get to this area? Does that make sense?
- ▶ When you got to this point, would you know what to do next? Why or why not?
- ▶ Do the questions make sense? Is there anything confusing?

F: OUTRO (1 Minute)

- ▶ Thanks. Be Safe.
- ▶ Payment Process.
- ▶ Group1: Do not talk to Group2

Validation des prestations de l'ARC Guide Modérateur 1,5-2 heures

A : DÉMARRAGE/INTRO (10 minutes)

- ▶ Présentation du modérateur — de Pollara (société de recherche)
- ▶ Expliquer les groupes de discussion : Quoi, pourquoi (quantité vs qualité)
- ▶ Indiquer la durée de la session (entre une heure et demie et deux heures)
- ▶ Importance/intérêt pour des avis honnêtes – il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. – il n'est pas nécessaire d'être d'accord les uns avec les autres
- ▶ Votre responsabilité : Participer – motivation, respect
- ▶ Ma responsabilité : Modérer la participation, poser des questions
- ▶ Expliquer la salle : Micro, caméra, vitre, observateurs — mais confidentialité la plus stricte (enregistrement aux seules fins de prise de notes)
- ▶ Objectif de la recherche : l'Agence du revenu du Canada mène des recherches pour comprendre comment mieux communiquer avec les Canadiens.
- ▶ Pour les groupes en ligne : expliquer toute exigence technique et comment obtenir de l'aide en cas de besoin
- ▶ Introductions/apprendre à se connaître (le modérateur en premier) : Nom, emploi, famille, loisirs

B : COMMUNICATION DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA (15 minutes)

Ce soir, je souhaite vous parler de l'Agence du revenu du Canada et de sa manière de communiquer avec vous. Tout d'abord, nous allons commencer par parler de la manière dont l'ARC communique avec vous.

- ▲ À quelle fréquence l'Agence du revenu du Canada communique-t-elle avec vous, que ce soit par lettre, courriel, sur son site Web, par téléphone, etc.?
 - ▶ Que pensez-vous de la fréquence de cette communication? Est-ce suffisant? Est-ce trop? Pourquoi?
- ▲ Comment recevez-vous habituellement ces communications (courrier, courriel, téléphone)?
 - ▶ Est-ce votre moyen de communication préféré? Pourquoi oui ou pourquoi non?

- ▶ Cela pourrait-il être plus simple pour vous? Comment?
- ▲ À quel point êtes-vous sûr(e) de recevoir les communications qui vous sont envoyées par l'Agence du revenu du Canada? Y a-t-il eu des cas où elle vous a envoyé quelque chose que vous n'avez pas reçu?
 - ▶ Pourquoi pensez-vous que vous ne l'avez pas reçu?
 - ▶ Cela pourrait-il être mieux géré?
- ▲ Quand vous recevez une communication de l'Agence du revenu du Canada, qu'en faites-vous? (Vous la lisez immédiatement, la mettez de côté pour la lire plus tard, la donnez à lire à quelqu'un d'autre, l'ignorez)
 - ▶ SI ELLE N'EST PAS LUE TOUT DE SUITE : Pourquoi ne la lisez-vous pas tout de suite?
- ▲ Et que faites-vous à propos de la communication? Si elle vous demande de faire quelque chose, le faites-vous immédiatement, remettez-vous cela à plus tard, le confiez-vous à quelqu'un d'autre?
 - ▶ SI CE N'EST PAS FAIT IMMÉDIATEMENT, DEMANDEZ : Pourquoi ne le faites-vous pas immédiatement?
- ▲ Que pensez-vous des communications que vous recevez habituellement de l'Agence du revenu du Canada? Sont-elles claires? Faciles à comprendre? Savez-vous ce que l'on attend de vous, le cas échéant?
 - ▶ Comprenez-vous clairement qui contacter si vous avez des questions?

C : COMMUNICATION DE VALIDATION DES PRESTATIONS (30 minutes)

[Remarque sur les communications : Ils devraient avoir reçu deux types de communications différents de l'ARC. Essayez de vous concentrer sur les lettres de validation des prestations :

a. Les avis qui sont émis automatiquement par les systèmes de traitement, initialement en juillet pour la nouvelle année de base des prestations / cycle de paiement, expliquant les calculs et l'échéancier de paiement des prestations pour l'année à venir. Également, tout avis de suivi [mensuel] pour communiquer tout changement aux informations de l'avis de juillet [nouveaux enfants, modification de l'évaluation de revenu]. Cette catégorie comprend en outre l'avis de cotisation pour les impôts personnels.

b. Les lettres émises par les agents de validation des prestations, demandant des reçus et d'autres documents pour étayer les informations personnelles qu'ils utilisent pour calculer les prestations. Et les lettres de validation des prestations décrivant toute activité d'ajustement effectuée sur le compte. Cette catégorie comprend par ailleurs les lettres des autres domaines de traitement de l'ARC, tels que l'étude de traitement T1.

Remarque : une fois que le service de validation de prestations a opéré un ajustement et envoyé une lettre pour communiquer ces modifications, le système assurera également un suivi avec un avis mensuel automatique tel que défini ci-dessus.

Le public visé devrait avoir reçu au moins quatre communications distinctes de l'ARC concernant les prestations, deux avis du système et deux lettres du service de validation des prestations]

Maintenant, je souhaite vous parler spécifiquement de la correspondance que vous avez eue avec l'ARC au sujet de vos prestations pour enfants et familles

- ▲ Je pense que tout le monde ici a reçu une communication de l'Agence du revenu du Canada concernant ses prestations pour enfants et familles.

- ▶ Quelles lettres et communications vous souvenez-vous avoir reçues de l'Agence du revenu du Canada au sujet de vos prestations pour enfants et familles?

AVIS : ÉMIS AUTOMATIQUEMENT — PRÉSENTANT LE CALCUL ET L'ÉCHÉANCIER DE PAIEMENT EN JUILLET, LES NOTIFICATIONS MENSUELLES DE CHANGEMENT, LES AVIS DE COTISATIONS POUR LES IMPÔTS. INTERROGEZ-LES BRIÈVEMENT AU SUJET DE CES COMMUNICATIONS.

- ▶ S'ILS SE SOUVIENNENT AVOIR REÇU DES AVIS, DEMANDEZ : Que pensez-vous de cet avis? Avez-vous compris pourquoi vous l'avez reçu? Avez-vous compris ce qu'il vous disait?
 - ▶ Comment vous est-il parvenu? Rencontrez-vous souvent des problèmes pour le recevoir?
 - ▶ À quelle fréquence recevez-vous ces avis? Que pensez-vous de la réception de ce numéro? Est-ce que cela a du sens pour vous?

VALIDATION DES PRESTATIONS : DEMANDANT DES INFORMATIONS POUR ÉTAYER LEURS INFORMATIONS PERSONNELLES OU DÉCRIVANT DES ACTIVITÉS D'AJUSTEMENT EFFECTUÉES SUR LE COMPTE.

- ▶ S'ILS SE SOUVIENNENT AVOIR REÇU DES AVIS DE VALIDATION DES PRESTATIONS, DEMANDEZ : Que pensez-vous de cet avis? Avez-vous compris pourquoi vous l'avez reçu? Avez-vous compris ce qu'il vous disait?
 - ▶ Comment vous est-il parvenu? Rencontrez-vous souvent des problèmes pour le recevoir?

- ▲ S'ILS NE SE SOUVIENNENT PAS AVOIR REÇU UNE VALIDATION DE PRESTATIONS, DEMANDEZ : À un moment donné, vous avez dû recevoir une lettre de l'Agence du revenu du Canada vous demandant de vérifier votre compte. Cette lettre comprenait un questionnaire à remplir au sujet de votre statut et demandait des reçus et autres documents pour étayer vos informations. La réponse au questionnaire et les documents étaient nécessaires pour recevoir vos prestations pour enfants et familles. Vous souvenez-vous avoir reçu cette lettre?

- ▲ Maintenant, je souhaite discuter plus précisément de la lettre que vous avez reçue et qui vous demandait de remplir le questionnaire.

- ▶ Quelles impressions vous a laissées cette communication? Était-elle claire? Faciles à comprendre? Compreniez-vous ce qui était attendu de vous?
- ▶ Aviez-vous des questions au sujet de cette lettre, ou de ce qui était attendu de vous? Qu'est-ce qui n'était pas clair?
- ▶ A-t-on répondu à vos questions? Comment? À qui les avez-vous posées?

- ▶ SI PAS L'ARC, DEMANDEZ : Pourquoi n'avez-vous pas posé ces questions à l'ARC? À la lecture de la lettre, compreniez-vous comment contacter l'ARC?
- ▶ SI L'ARC A ÉTÉ CONTACTÉE : Comment avez-vous contacté l'Agence du revenu du Canada? Comment évalueriez-vous cette procédure? Avez-vous pu joindre facilement quelqu'un? Avez-vous obtenu la réponse attendue?

- ▲ Qu'avez-vous fait de cette communication une fois que vous l'avez reçue? Y avez-vous répondu immédiatement? Pourquoi oui ou pourquoi non?
 - ▶ La lettre indiquait une date butoir pour la réponse. Avez-vous remarqué cette date quand vous avez reçu la lettre?
 - ▶ Qu'avez-vous pensé de cette date? Vous laissait-elle suffisamment de temps? SI NON : Pourquoi pensez-vous que le délai n'était pas raisonnable?

- ▲ Avez-vous vu combien de temps il faudrait à l'Agence du revenu du Canada pour étudier les informations que vous avez envoyées? SI OUI : La lettre indiquait que les résultats de l'examen vous parviendraient sous 45 jours à compter de la réception des informations.
 - ▶ Que pensez-vous de ce délai? Un délai de 45 jours vous semble-t-il raisonnable? SI NON : Pourquoi pensez-vous que ce n'est pas raisonnable?

- ▲ Selon mes dossiers, tout le monde ici n'a pas répondu à la communication concernant les prestations pour enfants et familles dans les délais impartis.
 - ▶ Pourquoi n'avez-vous pas répondu à temps?
 - ▶ Avez-vous même répondu? Pourquoi oui ou pourquoi non?

- ▲ Que s'est-il passé quand vous n'avez pas répondu à temps? SI NON MENTIONNÉ, DEMANDEZ : Avez-vous reçu une autre lettre ou une autre forme de communication? Avez-vous cessé de recevoir vos prestations?

- ▲ Une nouvelle fois, d'après mes dossiers, je pense que tout le monde a maintenant répondu aux demandes de la communication et reçoit de nouveau ses prestations. Est-ce vrai?

- ▲ Pouvez-vous m'expliquer ce qui s'est passé dans le cadre de cette procédure?
 - ▶ Lorsque vous avez cessé de recevoir vos prestations, étiez-vous surpris? SI OUI, pourquoi? Étiez-vous au courant de la demande de l'ARC? Saviez-vous qu'ils allaient suspendre vos prestations?

- ▶ Quelle procédure avez-vous suivie pour récupérer vos prestations? Avez-vous communiqué avec l'ARC à ce sujet? Comment? Comment évalueriez-vous cette procédure? Avez-vous pu joindre quelqu'un facilement? A-t-on été en mesure de vous aider?
 - ▶ La lettre a-t-elle dû vous être renvoyée? Combien de temps cela a-t-il pris?
 - ▶ À quel point étiez-vous satisfait(e) des procédures pour récupérer vos prestations? Étaient-elles simples? Difficiles? Longues?
 - ▶ À quel point êtes-vous satisfait(e) du délai entre l'annulation de vos prestations et leur récupération? À quel point êtes-vous satisfait(e) du délai entre la réponse à la demande de l'ARC et la récupération de vos prestations?
- ▲ L'Agence du revenu du Canada a effectué des vérifications telles que celles-ci pour s'assurer que les bonnes prestations allaient aux bonnes personnes. Mais elle souhaite être certaine que les personnes fournissent les informations lorsqu'elles sont supposées le faire, afin que leurs prestations ne soient pas suspendues. Je souhaite comprendre comment l'Agence du revenu du Canada peut s'assurer à l'avenir que les personnes répondent aux lettres et évitent la suspension de leurs prestations.
- ▶ Comment peut-elle s'assurer que vous receviez la lettre et compreniez son importance?
 - ▶ Que peut-elle faire pour vous inciter à répondre à ses communications?
 - ▶ Que peut-elle faire pour qu'il soit plus facile pour vous de lui fournir les informations nécessaires?
 - ▶ Avez-vous d'autres suggestions d'ordre général à faire à l'Agence du revenu du Canada à ce sujet?

D : EXAMEN DE LA LETTRE (20 minutes)

Maintenant, nous allons étudier une lettre que certains d'entre vous ont peut-être reçue de l'ARC au sujet des prestations pour enfants et familles.

- ▲ J'ai un exemplaire d'une lettre que vous devriez avoir reçue et je souhaiterais l'examiner avec vous. Veuillez prendre une minute pour la parcourir avant que nous en discutions.
- ▲ Est-ce la lettre que vous vous souvenez avoir reçue de l'ARC?
- ▶ SI NON : En quoi cette lettre vous semble-t-elle différente?
 - ▶ Cette lettre vous paraît-elle plus ou moins claire que celle que vous avez reçue?
- ▲ Même si ce n'est pas celle que vous avez reçue, je souhaiterais discuter de cette version. ☑ À regarder cette lettre maintenant, qu'en pensez-vous? L'objet de la

communication est-il clair? SI NON : Qu'est-ce qui n'est pas clair? Que faut-il améliorer?

- ▲ **DEMANDEZ** : Vous avez mentionné plus tôt avoir eu des questions au sujet de SAISIR TOUT SUJET DE QUESTION lorsque vous avez suivi cette procédure. Maintenant que vous avez la lettre devant vous, avez-vous toujours des questions à ce propos?
 - ▶ SI OUI : Qu'avez-vous besoin de savoir exactement? Comment pouvons-nous inclure cela dans la lettre?
 - ▶ SI NON : qu'y a-t-il dans cette version que vous ne vous souvenez pas avoir vu dans la lettre que vous avez reçue la première fois? Comment pourrions-nous clarifier cela afin que vous ne vous posiez pas cette question?
- ▲ Comprenez-vous ce qui est attendu de vous à la lecture de cette lettre?
APPROFONDISSEZ DES POINTS SPÉCIFIQUES
 - ▶ En regardant les informations relatives à votre adresse de domicile, le délai est-il clair? Avez-vous des questions?
 - ▶ Comprenez-vous clairement quelles informations sont demandées au sujet de votre/vos enfant(s)? Si ce n'est pas le cas, qu'est-ce qui n'est pas clair? Avez-vous des questions à ce propos?
 - ▶ Comprenez-vous quels documents sont demandés pour vos enfants? Avez-vous des questions à ce sujet?
 - ▶ Comprenez-vous quelles informations sont demandées au sujet de votre état matrimonial? Avez-vous des questions à ce sujet?
 - ▶ Comprenez-vous clairement quels documents sont nécessaires pour confirmer votre adresse de domicile?
- ▲ Comprenez-vous par quels moyens vous pouvez envoyer les informations à l'ARC?
 - ▶ Quelle méthode avez-vous utilisée pour envoyer vos documents? Comment évalueriez-vous cette méthode? Était-elle facile à utiliser? Pourquoi oui ou pourquoi non?
 - ▶ Que pensez-vous des autres méthodes? Seraient-elles également faciles à utiliser? Y avait-il quoi que ce soit de confus?
 - ▶ **DEMANDEZ** : Avez-vous un compte (Mon Compte) à l'ARC? L'utilisez-vous? Pourquoi oui ou pourquoi non?
- ▲ Comprenez-vous clairement où aller si vous avez des questions?
 - ▶ Quelle méthode auriez-vous le plus de chance d'utiliser? Pourquoi?
- ▲ Lorsque vous avez reçu cette lettre, vous souvenez-vous si elle était signée ou non par un employé de l'ARC? Serait-ce différent pour vous si la lettre était signée par un agent?
 - ▶ **DEMANDEZ** : Prendriez-vous la lettre plus au sérieux? Pourquoi oui ou pourquoi non?
 - ▶ Seriez-vous plus susceptible de répondre dans le délai imparti? Pourquoi oui ou pourquoi non?

- ▲ Maintenant que vous avez eu le temps de réétudier la lettre, que pensez-vous de cette procédure? Serait-ce simple à faire? Difficiles? Pourquoi?
 - ▶ Maintenant, avez-vous des suggestions sur la manière dont l'ARC pourrait vous la simplifier? Vous inciter à répondre avant la date butoir? Lesquelles?

E : ARBRE DE DÉCISION (si le temps le permet)

Je souhaiterais que vous regardiez une dernière chose. On appelle cela un arbre de décision. Son objectif est de guider les personnes à travers la procédure de validation, pour voir si elles sont au point ou non avec cette démarche. Il ne s'agit pas d'une version définitive. Il est encore en cours d'élaboration. Veuillez jeter un œil — nous n'allons pas l'étudier en détail, mais je souhaite avoir votre avis.

- ▲ De manière générale qu'en pensez-vous?
 - ▶ Comprenez-vous comment il fonctionne? Où commenceriez-vous? Comment le parcourriez-vous?
 - ▶ Y a-t-il quoi que ce soit de confus selon vous? Lesquelles?
 - ▶ Vous serait-il utile pour comprendre comment gérer cette procédure? Pourquoi oui ou pourquoi non? Comment le rendre plus pratique?

- ▲ Jetons un œil à « Premiers pas ».
 - ▶ Y a-t-il quoi que ce soit de confus ici?
 - ▶ Ces questions ont-elles du sens?
 - ▶ Comprenez-vous où vous vous rendriez en fonction de vos réponses à ces questions?

- ▲ Passons à « Et ensuite ».
 - ▶ Comprenez-vous comment vous arriveriez dans cette partie? Est-ce logique?
 - ▶ Ces questions ont-elles du sens? Vous demande-t-on quoi que ce soit que vous ne sauriez pas?
 - ▶ Le cheminement a-t-il du sens?

- ▲ Passons à « Houla! ».
 - ▶ Comprenez-vous comment vous arriveriez dans cette partie? Est-ce logique?
 - ▶ Cela répondrait-il à vos questions si vous rencontriez des problèmes?
 - ▶ Les questions ont-elles du sens?
 - ▶ Le cheminement a-t-il du sens?

- ▲ Et si vous regardez « Et maintenant »?
 - ▶ Comprenez-vous comment vous arriveriez dans cette partie? Est-ce logique?
 - ▶ Arrivé à ce point, sauriez-vous quoi faire ensuite? Pourquoi oui ou pourquoi non?
 - ▶ Les questions ont-elles du sens? Y a-t-il quoi que ce soit de confus?

F : CONCLUSION (1 minute)

- ▶ Merci. Prenez soin de vous.

- ▶ Processus de paiement.
- ▶ Groupe 1 : Ne pas parler au groupe 2



Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada

395 Terminal Avenue Ottawa, ON K1A 5L5
Ottawa ON K1A 0L5

February 28, 2018

JANE SMITH
123 MAIN ST.
OTTAWA ON K1K 1K1

Processing Number
8999 999 80

Dear Madam:

Re: Child and Family Benefits

We regularly review the Canada child benefit (CCB), the Goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST) credit as well as related provincial or territorial programs. As a result, we selected your account for review.

We are holding your retroactive payments until we have finished our review.

Please fill out the attached questionnaire and return it to us with the requested documents by April 7, 2018.

If we do not get a reply with the information we are asking for by the due date, we will change your account based on the information available. This change could reduce your payments and you may also have to repay amounts you received. If required, we will send you notices explaining the changes.

You can send us your documents:

- online through My Account
- by fax to the number provided in this letter
- by mail to the address provided in this letter

For more information on how to send documents online, go to cra.gc.ca/electronicsservices and click on Submit documents online.

If you have difficulty getting the documents we are asking for, if you need help, or have any questions, go to cra.gc.ca/bnfts/vldtn/menu-eng.html, or call 1-800-387-1193. You can also write to us using the address or fax number indicated on

.../2

this letter.

You should receive the result of our review within 45 days of the date we receive all the information we asked for.

Yours sincerely,

Peter Jones
Benefits Validation and Compliance Section

Enclosure(s)

Benefit Validation Questionnaire

Review period: March 24, 2016 to present

Information about your home address

Please give us your home address for the entire review period:

From _____ To _____

From _____ To _____

If you need more space, use a separate sheet of paper.

If your mailing address is different from your home address, please provide it in the space below.

If you moved from one province or territory to another, please tell us the exact date you moved:

Year _____ Month _____ Day _____

Information about your residency status

If you left Canada during the review period, please tell us the date you left, the date you returned, and the reason for each of your stays outside of Canada.

Date you left	Date of return	Reason for absence
---------------	----------------	--------------------

_____ _____	_____ _____	_____ _____
_____ _____	_____ _____	_____ _____

Information about your child or your children

List all the children who have been living with you during the review period and you were responsible for:

Child's name (first and last)	Date of birth
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

If you need more space, use a separate sheet of paper.

See Appendix B to learn more about shared custody and answer the following question:

Do you share custody of a child on a more or less equal basis (at least 40% of the time) with another individual?

Yes _____ No _____ If "yes", since when? _____

Child's name (first and last)	Date of birth
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Do you have any children under the age of 19 who are not living at home with you?

Yes _____ No _____

If "Yes", give us the following information for each child:

Child's name	Date of birth	Date child left home	Reason for absence
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Please send us documents for each child supporting that they were living with you and that you were the primary caregiver for the entire review period.

See Appendix C for a list of acceptable documents.

If you need help determining if you are an eligible individual for benefits go to cra.gc.ca/bnfts/cctb/bfrppl-eng.html

For each child you listed, we need a copy of one of the following documents as proof of birth:

- birth certificate or birth registration
- hospital record of birth or record of the physician, nurse, or midwife who attended the birth
- passport
- record of landing or permanent resident card (front and back)
- citizenship certificate
- notice of decision or temporary resident permit issued under the Immigration and Refugee Protection Act.

Information about your marital status

See Appendix D for marital status definitions or go to cra.gc.ca/bnfts/mrtl/menu-eng.html.

Please tell us your marital status during the entire review period; single, separated, widowed, divorced, married, or common-law, and the dates of all changes. Include all periods of reconciliation, if applicable. If you are common-law, tell us the date that you began living together.

Marital status _____ from _____ to _____

Marital status _____ from _____ to _____

Marital status _____ from _____ to _____

If you need more space use a separate sheet of paper.

If you are now married or common-law, please give us your spouse's or common-law partner's social insurance number (SIN) and print their first and last name:

SIN: _____

Name: _____

Our records show that you reported your marital status as separated from March 24, 2016 to present and that John Dow may still have been living with you during this period.

A letter and questionnaire are also being sent to John Dow.

To help us determine your correct marital status or confirm your home address, for the entire period of separation, we need a copy of three documents listed in Appendix F.

Note:

Although you may share a box number for postal services, we need you to send us proof of your separate home address for our review.

We will also accept a separation agreement or divorce decree, but only if it shows different home addresses for you and your spouse or common-law partner for the entire review period.

Please make sure to enclose your supporting documents for the entire review period. Print your social insurance number at the top of all copies which should be clear and easy to read.

APPENDIX B

What is shared custody?

You share custody if the child lives with you and another individual in separate residences and both individuals are considered eligible individuals.

These eligible individuals must:

- live in separate locations;
- live with the child on a more or less equal basis (at least 40% with each individual); and
- be primarily responsible for the child's care and upbringing when living with the child.

The child may regularly alternate between residences:

- four days with one person and three days with the other,
- one week with one person and the following week with the other, or
- any other regular alternating cycle.

When two individuals share custody of a child on a more or less equal basis, each individual may be entitled to receive 50% of the amount they would have received if the child resided with them on a full time basis.

Please note that although a court order might state which individual should receive the Canada child benefit, the Canada Revenue Agency is bound by the Income Tax Act, which is the legal authority used to determine the eligible individual.

For more information on shared custody, go to cra.gc.ca/bnfts/ccb/bfrppl-eng.html.

APPENDIX C

For each child listed on your questionnaire, please send us documents from two of the following sources to confirm that you live with the child and you are the person mainly responsible for the care and upbringing of the child for the entire review period.

- A) A copy of the child's school registration or enrolment document, or emergency contact sheet. The school must sign the copy and certify that it is a true copy.
- B) A letter from the daycare or school authority that includes the following information from their files:
 - name and home address of the parent or guardian for the child
 - attendance records for the child
 - name and contact number of the person writing the letter.

Or, if your child is being home schooled, please send us a letter from the school board or appropriate educational authority, confirming that you have a home school arrangement. The letter must include the information shown above.

- C) A copy of the bus transportation letter indicating the address of the child, the bus number and street where the child will be picked up in the morning and left in the afternoon, if the child has to take the bus to go to school.
- D) A letter from your family doctor or dentist stating the home address of the parent or guardian based on the information they have on file for the child for the review period. The letter must be on letterhead and signed by the doctor or dentist.
- E) For each child who was not of school age and was not in a daycare during any part of the review period, we need a letter from your family doctor or medical clinic confirming the following information:
 - the home address and the guardian of the child; and
 - the dates that they saw the child during this period.

The letter must be written on letterhead and signed by the doctor or the nurse.

APPENDIX D

We recognize these marital statuses: single, married, common-law, divorced, separated, and widowed.

Consider these factors when determining your marital status.

Spouse:

This applies only to a person to whom you are legally married.

Common-law partner:

You have a common-law partner if you are living in a marriage-like relationship with someone who is not your spouse. Your common-law relationship starts when one of the following applies:

- you have been living together for at least 12 continuous months. This could include any period you were separated for less than 90 days because of a breakdown in the relationship;
- he or she is the parent of your child by birth or adoption; or
- he or she has custody and control of your child (or had custody and control immediately before the child turned 19 years of age) and your child is wholly dependent on that person for support

Involuntary separation:

If you and your spouse are living apart due to health, work, school, or incarceration reasons, this separation is not a breakdown of the relationship and we still consider you to be married or common-law.

Separation:

For separation to occur, you must be living separate and apart because of a breakdown in your relationship for a period of at least 90 days. Separation of less than 90 days is not considered a legal separation.

Once you have been separated for 90 days (because of a breakdown of your relationship), the effective date of your separated status is the day you started living separate and apart.

APPENDIX F

Documents showing that you and your spouse or common-law partner lived at different home addresses during the review period.

To help us determine your marital status, we need documents showing that you lived at a different home address than your spouse or common-law partner. The documents should show that there has been a change to your situation. For example, a rental agreement showing both your name and your spouse's or common-law partner's name, and one, dated after the separation, in your name only.

Please give us at least three of the following documents:

- property tax bills
- mortgage papers
- rental agreement or letter from the landlord, written on the company or individual's letterhead, that includes all the following details:
 - the dates the rent was paid
 - the address of the property you rented
 - the name of the person or business who received the payment
 - the signature of the landlord
- insurance policies
- household bills (gas, electricity, cable, or telephone)
- driver's licence and vehicle registration (front and back)
- registered retirement savings or employment pension plans
- individual car insurance showing the effective date of the change, from family coverage to single
- individual medical insurance or any other type of insurance showing the effective date of the change or the date your spouse's name was removed from the file
- credit card statements
- any other documents or information that shows a change in your situation.

If you are unable to provide any of the above or you cannot provide documents for the entire review period, you may give us two third-party letters instead.

The letters must be completed by a person in a position of authority who can attest that you and the other person lived at different home addresses during the review period.

The following are examples of third parties who can prepare this letter: your landlord, your employer, a social worker, a school authority, a band council, an insurance company, a clergy, a medical doctor, a lawyer, and a notary (in the province of Quebec).

For your convenience we have attached two third-party letters that you can use.

THIRD PARTY CONFIRMATION LETTER

Third-party information:

Name: _____

Position of authority: _____

Address: _____

Telephone #: (____) _____

How long have you known Jane Smith?

I, _____, confirm that I have personal knowledge that Jane Smith and John Dow were living at different addresses during the period, _____ to _____, because of a breakdown in their relationship.

I declare that the information given in this letter is correct.

Third party signature: _____

Date: _____

Please include in the space below your business's or organization's seal, stamp, or provide a business card.

NOTE: The Canada Revenue Agency may contact the individual who prepared this letter to verify the information given.

THIRD PARTY CONFIRMATION LETTER

Third-party information:

Name: _____

Position of authority: _____

Address: _____

Telephone number : (____) _____

How long have you known Jane Smith?

I, _____, confirm that I have personal knowledge that Jane Smith and John Dow were living at different addresses during the period, _____ to _____, because of a breakdown in their relationship.

I declare that the information given in this letter is correct.

Third party signature: _____

Date: _____

Please include in the space below your business's or organization's seal, stamp, or provide a business card.

NOTE: The Canada Revenue Agency may contact the individual who prepared this letter to verify the information given.



395 Terminal Avenue Ottawa, ON K1A 5L5
Ottawa ON K1A 0L5

Le 28 février 2018

MME JANE SMITH
123 MAIN ST.
OTTAWA ON K1K 1K1

Numéro de traitement
8999 999 80

Madame :

Objet : Prestations pour enfants et familles

Nous faisons régulièrement l'examen des comptes d'Allocation canadienne pour enfants (ACE), du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et des programmes provinciaux ou territoriaux semblables. Nous avons sélectionné le vôtre à cette fin.

Nous retiendrons votre ou vos versements rétroactifs tant que nous n'aurons pas terminé notre examen.

Veuillez remplir le questionnaire ci-joint et nous l'envoyer avec les documents demandés avant le 7 avril 2018.

Si vous ne le faites pas dans ce délai, ou ne fournissez pas les renseignements demandés, nous changerons votre compte selon les renseignements dont nous disposons. Ce changement pourrait réduire votre versement actuel et vous aurez peut-être à rembourser certains montants que vous avez reçus. Nous vous enverrons des avis vous expliquant nos modifications, si nécessaire.

Vous pouvez nous soumettre vos documents :

- soit en ligne au moyen du service Mon dossier
- soit par télécopieur au numéro indiqué dans cette lettre
- soit par la poste à l'adresse indiquée dans cette lettre

Pour en savoir plus sur la façon d'envoyer des documents en ligne, allez à arc.gc.ca/serviceselectroniques et cliquer sur Soumettre des documents en ligne.

Si vous avez de la difficulté à obtenir les documents que nous

.../2

demandons, avez besoin d'aide ou avez des questions, allez à arc.gc.ca/bnfts/vldtn/menu-fra.html ou composez le

1-800-387-1194. Vous pouvez aussi écrire à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués sur cette lettre.

Vous devriez recevoir les résultats de notre examen dans les 45 jours suivant la date où nous aurons reçu les documents demandés.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Jean Tremblay
Benefits Validation and Compliance Section

p.j.

Questionnaire de validation des prestations

Période visée : 24 mars 2016 à aujourd'hui

Renseignements sur votre adresse résidentielle

Veillez fournir vos adresses résidentielles pour toute la période visée :

Du _____ au _____

Du _____ au _____

Continuez sur une autre feuille au besoin.

Veillez fournir votre adresse postale si elle est différente de votre adresse résidentielle :

Si vous avez déménagé d'une province ou territoire à un autre, veuillez indiquer la date exacte de votre déménagement :

Année _____ Mois _____ Jour _____

Renseignements sur votre statut de résidence

Si vous avez quitté le Canada pendant la période visée, veuillez indiquer la date de départ, la date de retour ainsi que la raison pour chacun de vos séjours à l'extérieur du pays.

Date de départ Date de retour Raison de l'absence

Renseignements sur vos enfants

Veillez inscrire le nom de tous les enfants dont vous étiez responsable et qui habitaient avec vous pendant la période visée.

Nom et prénom de l'enfant

Date de naissance

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Continuez sur une autre feuille au besoin.

Veillez consulter l'annexe B pour en savoir plus sur la garde partagée et répondre à la question suivante :

Partagez-vous la garde d'un enfant de façon plus ou moins égale (au moins 40 % du temps) avec une autre personne?

Oui _____ Non _____ Si Oui, depuis quand? _____

Nom et prénom de l'enfant

Date de naissance

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Avez-vous des enfants de moins de 19 ans qui n'habitent pas avec vous?

Oui _____ Non _____

Si vous avez répondu « oui », veuillez compléter les renseignements suivants pour chacun des enfants :

Nom de l'enfant

Date de
naissanceDate du départ
de l'enfantRaison de
l'absence

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Pour chacun des enfants, veuillez nous fournir les documents qui confirment qu'ils vivaient avec vous et que vous étiez le principal pourvoyeur de soins pour toute la période visée.

Consultez l'annexe C pour voir la liste des documents acceptables.

Si vous avez besoin d'aide pour déterminer si vous êtes le particulier admissible, allez à arc.gc.ca/bnfts/cctb/bfrppl-fra.html.

Veillez nous envoyer, pour chaque enfant nommé ci-dessus, la copie d'une des preuves de naissance suivantes :

- l'acte de naissance, un certificat ou un enregistrement de naissance
- un registre de naissance établi par l'hôpital ou le médecin, l'infirmière ou la sage-femme présente lors de la naissance
- le passeport
- fiche d'établissement ou la carte de résident permanent (recto et verso)
- le certificat de citoyenneté
- un avis de décision ou un permis de séjour temporaire établi selon la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés.

Renseignements sur votre état civil

Veillez consulter l'Annexe D pour connaître les définitions des états civils. Vous pouvez aussi aller à arc.gc.ca/bnfts/mrtl/menu-fra.html.

Veillez indiquer votre état civil pour toute la période visée; célibataire, séparé, veuf, divorcé, marié ou conjoint de fait et les dates de tout changement survenu à ce sujet pour la période visée. Veuillez indiquer toutes les périodes de réconciliation, le cas échéant. Si vous êtes conjoint de fait, indiquer la date à laquelle vous avez commencé à vivre avec votre conjoint de fait.

État civil _____ de _____ à _____

État civil _____ de _____ à _____

État civil _____ de _____ à _____

Continuer sur une autre feuille au besoin.

Si vous êtes maintenant marié ou conjoint de fait, veuillez nous fournir le numéro d'assurance sociale (NAS) et indiquez en lettres moulées le prénom et nom de famille de celui-ci :

NAS : _____

Nom : _____

D'après nos dossiers, vous avez déclaré que votre état civil était séparé de mars 2016 à aujourd'hui et John Dow semble avoir continué à habiter avec vous au cours de cette période.

Une lettre et un questionnaire sont également envoyés à John Dow.

Pour nous aider à déterminer votre état civil ou votre adresse résidentielle pour la période de séparation, veuillez fournir une copie d'au moins trois documents indiqués à l'annexe F.

Remarque

Bien que vous puissiez partager une boîte aux lettres pour le service postal, nous vous demandons d'envoyer une preuve de votre adresse résidentielle distincte de celle de votre époux ou conjoint de fait pour les besoins de notre examen.

Vous pouvez également fournir un accord de séparation ou jugement de divorce si le document démontre des adresses résidentielles différentes pour vous et votre époux ou conjoint de fait couvrant toute la période visée.

Veuillez vous assurer de joindre à ce questionnaire les documents demandés pour toute la période visée. Les copies doivent être claires et faciles à lire. Veuillez inscrire votre numéro d'assurance sociale en haut de toutes les copies.

ANNEXE B

Qu'est-ce que la garde partagée?

Il y a garde partagée lorsqu'un enfant habite avec vous et une autre personne et les deux personnes sont considérées comme des particuliers admissibles.

Ces particuliers admissibles doivent :

- habiter des résidences séparées;
- vivre avec l'enfant pendant une période de temps plus ou moins égale (au moins 40% du temps); et
- être principalement responsable des soins et de l'éducation de l'enfant lorsque ce dernier habite avec eux.

L'enfant peut habiter en alternance selon l'un des cycles suivants:

- quatre jours avec l'un et trois jours avec l'autre;
- une semaine avec l'un et la semaine suivante avec l'autre; ou
- tout autre cycle d'alternance régulière.

Lorsque deux personnes partagent la garde d'un enfant pour des périodes plus ou moins égales, chaque personne peut être admissible à recevoir 50 % du montant qu'elle aurait reçu si l'enfant habitait avec eux à temps plein.

Notez que même si l'ordonnance d'un tribunal indique qui doit recevoir l'allocation canadienne pour enfant, l'Agence du revenu du Canada doit s'en tenir à ce que prévoit la Loi de l'impôt sur le revenu, qui est l'autorité légale utilisée pour déterminer qui est le particulier admissible.

Pour en savoir plus concernant la garde partagée, allez à arc.gc.ca/bnfts/ccb/bfrppl-fra.html.

ANNEXE C

Veillez joindre deux des documents parmi les suivants pour chacun des enfants inscrits sur votre questionnaire pour confirmer que vous vivez avec l'enfant et que vous êtes responsable des soins et de l'éducation de celui-ci pour toute la période visée.

- A) Une copie du formulaire d'inscription scolaire, de la fiche de renseignements ou la fiche de contact d'urgence, signée et certifiée conforme par l'établissement scolaire.
- B) Une lettre des autorités de la garderie ou scolaire qui comprend les informations suivantes à partir de leurs dossiers :
- nom et adresse du domicile du parent ou tuteur de l'enfant
 - registre des présences de l'enfant
 - nom et numéro de téléphone de la personne qui écrit la lettre.

Ou, si votre ou vos enfants reçoivent l'éducation à domicile, veuillez fournir une lettre de la commission scolaire ou de l'autorité éducative appropriée, confirmant que vous avez une entente de scolarisation à domicile. Cette lettre doit inclure les renseignements demandés ci-dessus.

- C) Une copie de la lettre concernant le transport scolaire dans laquelle est indiquée l'adresse de l'enfant, le numéro de l'autobus et la rue où l'enfant prendra l'autobus le matin et où il en descendra le soir, si l'enfant doit prendre l'autobus pour aller à l'école.
- D) Une lettre de votre médecin ou dentiste de famille, indiquant l'adresse du domicile du parent ou tuteur responsable selon les renseignements inscrits dans le dossier de l'enfant pour la période visée. La lettre doit être écrite sur du papier à en-tête et signée par le médecin ou le dentiste.
- E) Pour chaque enfant qui n'était pas d'âge scolaire et qui ne fréquentait pas la garderie pendant la période visée, nous avons besoin d'une lettre de votre médecin de famille ou d'une clinique médicale qui confirme les renseignements suivants :
- l'adresse du domicile et le nom du tuteur de l'enfant;
 - les dates où le médecin a vu l'enfant durant cette période.

La lettre doit être écrite sur du papier à en-tête et doit être signée par le médecin ou l'infirmière.

ANNEXE D

Nous reconnaissons ces états civils: célibataire, marié, conjoint de fait, divorcé, séparé et veuf.

Veuillez tenir compte de ces définitions lorsque vous déterminez votre état civil.

Époux :

Le terme « époux » s'applique seulement à une personne avec qui vous êtes légalement marié.

Conjoint de fait :

Vous avez un conjoint de fait lorsque vous vivez dans une relation conjugale avec une personne, mais vous n'êtes pas légalement marié à cette personne. Votre union de fait débute lorsque l'une des situations suivantes se produit:

- vous vivez ensemble dans une relation conjugale depuis au moins 12 mois de suite (y compris les périodes de moins de 90 jours où vous avez vécu séparément en raison de la rupture de votre union);
- vous avez un enfant avec votre conjoint de fait, par la naissance ou l'adoption.
- votre conjoint de fait a la garde, la surveillance et la charge entière de votre enfant (ou en avait la garde et la surveillance juste avant que l'enfant atteigne l'âge de 19 ans).

Séparation involontaire :

Si vous et votre époux ou conjoint de fait êtes séparés involontairement pour des raisons de santé, de travail, d'études ou d'incarcération, cette séparation n'est pas considérée comme une rupture de votre union.

Séparation :

Pour être considéré comme séparé, vous devez avoir vécu séparément de votre époux ou conjoint de fait pendant au moins 90 jours consécutifs, en raison de la rupture de votre union. Une séparation de moins de 90 jours n'est pas considérée comme une séparation légale.

Une fois que vous avez été séparé pendant 90 jours consécutifs (en raison de la rupture de votre union), la date d'entrée en vigueur de votre état de personne séparée est le jour où vous et votre époux ou conjoint de fait avez commencé à vivre séparément.

ANNEXE F

Documents suggérés pour confirmer que vous et votre conjoint ou conjoint de fait viviez à des adresses résidentielles différentes pour la période visée.

Pour nous aider à déterminer votre état civil, envoyez-nous des documents pour démontrer que vous viviez à une adresse résidentielle différente de votre conjoint ou conjoint de fait. Les documents doivent démontrer qu'il y a eu un changement dans votre situation. Par exemple, un contrat de location indiquant votre nom et celui de votre conjoint ou conjoint de fait, et un avec votre nom seulement, daté après la séparation.

Veillez nous fournir des copies d'au moins trois documents parmi la liste ci-dessous :

- facture d'impôts fonciers
- documents hypothécaires
- contrat de location ou une lettre de votre locateur, rédigé sur du papier portant l'en-tête de la compagnie ou de la personne, qui inclut les détails suivants :
 - la ou les dates de paiement du loyer
 - l'adresse de la propriété que vous avez louée
 - le nom de la personne ou de l'entreprise qui a reçu le paiement
 - la signature du propriétaire
- polices d'assurance
- factures de services publics (gaz, électricité, câblodistribution ou téléphone).
- permis de conduire et immatriculation de l'automobile (recto et verso)
- régime enregistré d'épargne-retraite ou régime de pension d'employeur
- preuve d'assurance-automobile indiquant la date où la couverture est passée de familiale à individuelle
- preuve d'assurance médicale ou tout autre type d'assurance indiquant la date du changement, ou la date où le nom de votre époux ou conjoint de fait a été supprimé de votre dossier
- relevé de la carte de crédit
- tout autre document ou renseignement démontrant un changement de votre situation

Si vous ne pouvez pas fournir aucun des documents demandés ou les documents ne couvrent pas la période visée, vous pouvez nous fournir deux lettres d'un tiers à la place.

Les lettres d'attestation de tiers doivent être remplies par une personne occupant un poste d'autorité qui peut confirmer que vous

et l'autre personne habitiez à des adresses différentes pendant la période visée.

Voici des exemples de tiers pouvant faire cette attestation : votre propriétaire, votre employeur, un travailleur social, une administration scolaire, un conseil de bande, une compagnie d'assurances, un membre du clergé, un médecin, un avocat ou un notaire (au Québec seulement).

Pour votre commodité, nous avons joint deux lettres de tiers que vous pouvez utiliser.

LETTRE D'ATTESTATION D'UN TIERS INDÉPENDANT

Renseignements sur le tiers :

Nom : _____

Poste d'autorité : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : (____) _____

Depuis quand connaissez-vous Jane Smith?

Je, _____, atteste que
Jane Smith et John Dow n'habitaient pas à la même adresse du
_____ au _____ en raison d'une rupture de leur
union.

Je déclare que les renseignements fournis dans cette lettre sont
exacts.

Signature du tiers : _____

Date : _____

Veillez apposer le sceau ou l'estampille de votre entreprise ou
de votre organisme dans l'espace ci-dessous, ou nous fournir une
carte d'affaire.

Notez que l'Agence du revenu du Canada pourrait contacter le tiers ayant signé cette lettre pour vérifier les renseignements qui s'y trouvent.

LETTRE D'ATTESTATION D'UN TIERS INDÉPENDANT

Renseignements sur le tiers :

Nom : _____

Poste d'autorité : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : (____) _____

Depuis quand connaissez-vous Jane Smith?

Je, _____, atteste que
Jane Smith et John Dow n'habitaient pas à la même adresse du
_____ au _____ en raison d'une rupture de leur
union.

Je déclare que les renseignements fournis dans cette lettre sont
exacts.

Signature du tiers : _____

Date : _____

Veillez apposer le sceau ou l'estampille de votre entreprise ou
de votre organisme dans l'espace ci-dessous, ou nous fournir une
carte d'affaire.

Notez que l'Agence de revenu du Canada pourrait contacter le tiers ayant signé cette lettre pour vérifier les renseignements qui s'y trouvent.



395 Terminal Avenue Ottawa, ON K1A 5L5
Ottawa ON K1A 0L5

Le 23 mars 2018

MME JANE DOE
123 MAIN ST.
OTTAWA ON K1K 1K1

Numéro de traitement
8999 999 80

Madame :

Objet : Prestations pour enfants et familles

Nous faisons régulièrement l'examen des comptes d'Allocation canadienne pour enfants (ACE), du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et des programmes provinciaux ou territoriaux semblables. Nous avons sélectionné le vôtre à cette fin.

Veillez remplir le questionnaire ci-joint et nous l'envoyer avec les documents demandés avant le 4 mai 2018.

Si vous ne le faites pas dans ce délai, ou ne fournissez pas les renseignements demandés, nous changerons votre compte selon les renseignements dont nous disposons. Ce changement pourrait réduire votre versement actuel et vous aurez peut-être à rembourser certains montants que vous avez reçus. Nous vous enverrons des avis vous expliquant nos modifications, si nécessaire.

Vous pouvez nous soumettre vos documents :

- soit en ligne au moyen du service Mon dossier
- soit par télécopieur au numéro indiqué dans cette lettre
- soit par la poste à l'adresse indiquée dans cette lettre

.../2

Pour en savoir plus sur la façon d'envoyer des documents en ligne, allez à arc.gc.ca/serviceselectroniques et cliquer sur Soumettre des documents en ligne.

Si vous avez de la difficulté à obtenir les documents que nous demandons, avez besoin d'aide ou avez des questions, allez à arc.gc.ca/bnfts/vldtn/menu-fra.html ou composez le 1-800-387-1194. Vous pouvez aussi écrire à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués sur cette lettre.

Vous devriez recevoir les résultats de notre examen dans les 45 jours suivant la date où nous aurons reçu les documents demandés.

Veillez agréer, Madame, nos salutations les meilleures.

Ginette Renaud
Benefits Validation and Compliance Section

p.j.

Questionnaire de validation des prestations

Période visée : Janvier 2015 à maintenant

D'après nos dossiers vous avez déclaré que votre état civil était séparée au cours de la période visée indiquée ci-dessus et que Bob Doe semble avoir habité avec vous au cours de cette période.

Veillez fournir les renseignements suivants pour que nous puissions mettre à jour nos dossiers :

Votre nom (en lettres moulées) _____

Votre numéro d'assurance sociale (NAS) _____

L'adresse de votre domicile actuel

Votre adresse postale si elle diffère de l'adresse ci-dessus

Veillez indiquer votre état civil pour toute la période visée; célibataire, séparé, veuf, divorcé, marié ou conjoint de fait et les dates de tout changement. Veillez indiquer toutes les périodes de réconciliation, le cas échéant. Si votre état civil est ou était conjoint de fait, indiquer la date à laquelle vous avez commencé à vivre ensemble.

État civil _____ de _____ à _____
État civil _____ de _____ à _____
État civil _____ de _____ à _____

Continuer sur une autre feuille au besoin.

Si vous êtes maintenant marié ou conjoint de fait, veuillez nous fournir le numéro d'assurance social et indiquez en lettres moulées le prénom et nom de famille de celui-ci :

Numéro d'assurance social : _____

Nom : _____

Veuillez consulter l'annexe D ci-jointe pour connaître la définition des états civils. Vous pouvez aussi aller à arc.gc.ca/bnfts/mrtl/menu-fra.html.

Pour nous aider à déterminer votre état civil ou votre adresse résidentielle pour la période de séparation, veuillez fournir trois copies des documents indiqués à l'annexe F.

Veuillez consulter l'Annexe B pour connaître la définition de la garde partagée et répondre à la question suivante.

Partagez-vous la garde d'un enfant de façon plus ou moins égale (au moins 40 % du temps) avec une autre personne?

Oui _____ Non _____ Si "Oui", depuis quand? _____

Nom et prénom de l'enfant	Date de naissance (aaaa mm jj)
---------------------------	--------------------------------

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Veuillez vous assurer de joindre à ce questionnaire les documents qui démontrent votre adresse résidentielle et vos conditions de logement pour la période visée.

Veuillez prendre note que des déclarations ou lettres provenant d'amis, voisins ou parents ne sont pas suffisants pour confirmer votre état civil.

Pour obtenir plus sur la validation de votre admissibilité aux prestations et crédits pour enfants et famille, allez à arc.gc.ca/bnfts/vldtn/menu-fra.html.

ANNEXE D

Nous reconnaissons ces états civils: célibataire, marié, conjoint de fait, divorcé, séparé et veuf.

Veillez tenir compte de ces définitions lorsque vous déterminez votre état civil.

Époux :

Le terme « époux » s'applique seulement à une personne avec qui vous êtes légalement marié.

Conjoint de fait :

Vous avez un conjoint de fait lorsque vous vivez dans une relation conjugale avec une personne, mais vous n'êtes pas légalement marié à cette personne. Votre union de fait débute lorsque l'une des situations suivantes se produit:

- vous vivez ensemble dans une relation conjugale depuis au moins 12 mois de suite (y compris les périodes de moins de 90 jours où vous avez vécu séparément en raison de la rupture de votre union);
- vous avez un enfant avec votre conjoint de fait, par la naissance ou l'adoption.
- votre conjoint de fait a la garde, la surveillance et la charge entière de votre enfant (ou en avait la garde et la surveillance juste avant que l'enfant atteigne l'âge de 19 ans).

Séparation involontaire :

Si vous et votre époux ou conjoint de fait êtes séparés involontairement pour des raisons de santé, de travail, d'études ou d'incarcération, cette séparation n'est pas considérée comme une rupture de votre union.

Séparation :

Pour être considéré comme séparé, vous devez avoir vécu séparément de votre époux ou conjoint de fait pendant au moins 90 jours consécutifs, en raison de la rupture de votre union. Une séparation de moins de 90 jours n'est pas considérée comme une séparation légale.

Une fois que vous avez été séparé pendant 90 jours consécutifs (en raison de la rupture de votre union), la date d'entrée en vigueur de votre état de personne séparée est le jour où vous et votre époux ou conjoint de fait avez commencé à vivre séparément.

ANNEXE F

Documents suggérés pour confirmer que vous et votre conjoint ou conjoint de fait viviez à des adresses résidentielles différentes pour la période visée.

Pour nous aider à déterminer votre état civil, envoyez-nous des documents pour démontrer que vous viviez à une adresse résidentielle différente de votre conjoint ou conjoint de fait. Les documents doivent démontrer qu'il y a eu un changement dans votre situation. Par exemple, un contrat de location indiquant votre nom et celui de votre conjoint ou conjoint de fait, et un avec votre nom seulement, daté après la séparation.

Veillez nous fournir des copies d'au moins trois documents parmi la liste ci-dessous :

- facture d'impôts fonciers
- documents hypothécaires
- contrat de location ou une lettre de votre locateur, rédigé sur du papier portant l'en-tête de la compagnie ou de la personne, qui inclut les détails suivants :
 - la ou les dates de paiement du loyer
 - l'adresse de la propriété que vous avez louée
 - le nom de la personne ou de l'entreprise qui a reçu le paiement
 - la signature du propriétaire
- polices d'assurance
- factures de services publics (gaz, électricité, câblodistribution ou téléphone).
- permis de conduire et immatriculation de l'automobile (recto et verso)
- régime enregistré d'épargne-retraite ou régime de pension d'employeur
- preuve d'assurance-automobile indiquant la date où la couverture est passée de familiale à individuelle
- preuve d'assurance médicale ou tout autre type d'assurance indiquant la date du changement, ou la date où le nom de votre époux ou conjoint de fait a été supprimé de votre dossier
- relevé de la carte de crédit
- tout autre document ou renseignement démontrant un changement de votre situation

Si vous ne pouvez pas fournir aucun des documents demandés ou les documents ne couvrent pas la période visée, vous pouvez nous fournir deux lettres d'un tiers à la place.

Les lettres d'attestation de tiers doivent être remplies par une

personne occupant un poste d'autorité qui peut confirmer que vous et l'autre personne habitiez à des adresses différentes pendant la période visée.

Voici des exemples de tiers pouvant faire cette attestation : votre propriétaire, votre employeur, un travailleur social, une administration scolaire, un conseil de bande, une compagnie d'assurances, un membre du clergé, un médecin, un avocat ou un notaire (au Québec seulement).

Pour votre commodité, nous avons joint deux lettres de tiers que vous pouvez utiliser.

ANNEXE B

Qu'est-ce que la garde partagée?

Il y a garde partagée lorsqu'un enfant habite avec vous et une autre personne et les deux personnes sont considérées comme des particuliers admissibles.

Ces particuliers admissibles doivent :

- habiter des résidences séparées;
- vivre avec l'enfant pendant une période de temps plus ou moins égale (au moins 40% du temps); et
- être principalement responsable des soins et de l'éducation de l'enfant lorsque ce dernier habite avec eux.

L'enfant peut habiter en alternance selon l'un des cycles suivants:

- quatre jours avec l'un et trois jours avec l'autre;
- une semaine avec l'un et la semaine suivante avec l'autre; ou
- tout autre cycle d'alternance régulière.

Lorsque deux personnes partagent la garde d'un enfant pour des périodes plus ou moins égales, chaque personne peut être admissible à recevoir 50 % du montant qu'elle aurait reçu si l'enfant habitait avec eux à temps plein.

Notez que même si l'ordonnance d'un tribunal indique qui doit recevoir l'allocation canadienne pour enfant, l'Agence du revenu du Canada doit s'en tenir à ce que prévoit la Loi de l'impôt sur le revenu, qui est l'autorité légale utilisée pour déterminer qui est le particulier admissible.

Pour en savoir plus concernant la garde partagée, allez à arc.gc.ca/bnfts/ccb/bfrppl-fra.html.

So, you got a review letter from the CRA about your benefits. Now what?

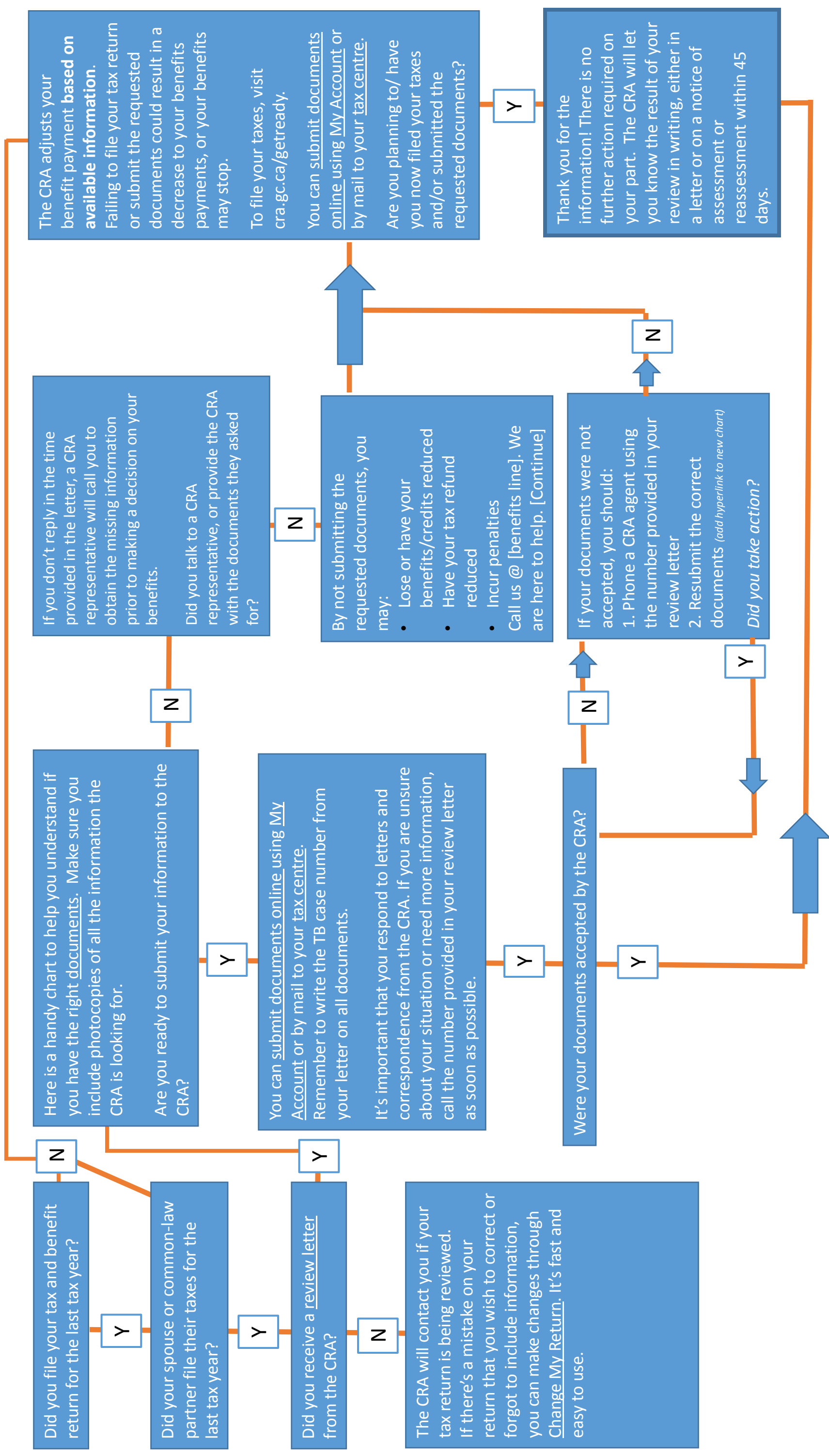
Before starting your tax return, make sure you have your tax information for the current tax year. This includes tax slips and receipts for the claims you make on your return.

Getting Started

What Now?

Uh-oh...

Now what?



Vous avez reçu une lettre d'examen de l'Agence du revenu du Canada (l'Agence) au sujet de vos prestations. Que faire maintenant?

Avant de commencer votre déclaration de revenus, assurez-vous d'avoir vos renseignements fiscaux pour l'année d'imposition en cours. Cela comprend les feuillets d'impôt et les reçus relatifs aux demandes que vous formulerez dans votre déclaration.

Avant de commencer

Avez-vous produit votre déclaration de revenus et de prestations pour la dernière année d'imposition?

O

Votre époux ou conjoint de fait a-t-il produit sa déclaration pour la dernière année d'imposition?

O

Avez-vous reçu une lettre d'examen de l'Agence?

N

L'Agence communiquera avec vous si votre déclaration de revenus est examinée. S'il y a une erreur dans votre déclaration que vous souhaitez corriger ou si vous avez oublié d'inclure des renseignements, vous pouvez apporter des changements au moyen du service Modifier ma déclaration. C'est simple, rapide et facile à utiliser.

Et maintenant?

Voici un diagramme qui vous aidera à savoir si vous avez les bons documents. Assurez-vous d'inclure les photocopies de tous les documents contenant les renseignements dont l'Agence a besoin.

N

Êtes-vous prêt à soumettre vos renseignements à l'Agence?

O

Vous pouvez soumettre vos documents en ligne au moyen de Mon dossier ou les envoyer par courrier à votre centre fiscal. N'oubliez pas d'écrire sur tous les documents le numéro de cas TB indiqué dans la lettre.

Il est important que vous répondiez aux messages de correspondance de l'Agence. Si vous n'êtes pas certain de votre situation ou avez besoin de plus de renseignements, appelez au plus vite le numéro fourni dans votre lettre d'examen.

O

L'Agence a-t-elle accepté vos documents?

O

Oups

Si vous ne répondez pas dans le délai prescrit dans la lettre, un représentant de l'Agence communiquera avec vous par téléphone pour obtenir les renseignements manquants avant de prendre une décision sur vos prestations.

Avez-vous parlé à un représentant de l'Agence ou fourni à l'Agence les documents demandés?

N

À défaut de soumettre les documents demandés, vous pouvez :

- Perdre ou voir diminuer vos prestations/crédits
 - Voir votre remboursement d'impôt réduit
 - Encourir des pénalités
- Appelez-nous au [ligne des prestations]. Nous sommes là pour vous aider. [Suite]

Si vos documents n'ont pas été acceptés, vous devriez :

1. Téléphoner à un agent de l'Agence au numéro fourni dans votre lettre d'examen.
2. Soumettre de nouveau les bons documents (*ajouter l'hyperlien vers le nouveau diagramme*).

O

Avez-vous pris les mesures nécessaires?

Que faire maintenant?

L'Agence ajuste le paiement de vos prestations **en fonction des renseignements disponibles**. À défaut de produire votre déclaration de revenus ou de soumettre les documents demandés, vos paiements de prestations pourraient diminuer, voire cesser.

Pour produire votre déclaration de revenus, rendez-vous sur la page arc.gc.ca/preparezvous.

Vous pouvez soumettre vos documents en ligne au moyen de Mon dossier ou les envoyer par courrier à votre centre fiscal.

Prévoyez-vous produire votre déclaration de revenus et soumettre les documents demandés/avez-vous déjà fait?

O

Merci pour ces renseignements! Aucune autre mesure n'est requise de votre part. L'Agence vous informera par écrit du résultat de votre examen, dans une lettre, un avis de cotisation ou un avis de nouvelle cotisation sous 45 jours.