



Agence du revenu du Canada Recherche sur la validation des prestations -- Rapport final

Préparé pour : Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Pollara Strategic Insights

Numéro de contrat : 46637-190476/001/CY

Valeur du contrat : 56 400 \$

Date d'attribution : 6 février 2018

Numéro d'inscription de la ROP : 093-17

5 mai 2018

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à : media.relations@cra-arc.gc.ca

Présenté par :

pollara
strategic insights

Lesli Martin

Vice-président

leslimartin@pollara.com

416-921-0090, poste 2207

1255, rue Bay, bureau 900

Toronto ON M5R 2A9

TABLE DES MATIÈRES

Contexte et objectifs	5
Méthode	7
Résumé des constatations	8
Conclusions	9
<u>Résultats détaillés</u>	11
Recevoir la lettre	11
Réactions à la lettre	12
Échéances et période d'examen	14
Questionnaire visant à obtenir des renseignements	15
Points ayant suscité des questions	16
Arbre décisionnel	19
<u>Annexes</u>	
1. Filtre de recrutement	20
Recruitment Screener	27
2. Guide du modérateur	34
Moderator's Guide	42
3. Letters evaluated (lettres évaluées)	51

Recherche sur la validation des prestations

Rapport final

Préparé

pour :

Nom du fournisseur : Pollara Strategic
Research
Mai 2018

Cette recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une série de discussions de groupe qualitatives dirigées par Pollara Strategic Research au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude consistait en huit discussions de groupe entre des personnes dont les prestations familiales ont été annulées, puis rétablies, parce qu'elles n'avaient pas rempli le questionnaire de validation. Elle visait à déterminer pourquoi les bénéficiaires n'avaient pas répondu à la demande de documents de l'Agence en vue de valider les renseignements qui servent à calculer les prestations.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence par courriel à media.relations@cra-arc.gc.ca ou par la poste à :

Agence du revenu du
Canada
555, avenue Mackenzie
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5

Numéro de contrat : 46637-90476/001/CY
Numéro d'enregistrement de la ROP : 093-17

Certification de la neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agente principale de Pollara Strategic Insights, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications.

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signataire :



Lesli Martin Vice-présidente
Pollara Strategic Insights

CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'Agence verse des prestations et des crédits d'une valeur de près de 32 milliards de dollars à plus de 12 millions de Canadiens chaque année. Elle doit également veiller à l'équité et l'intégrité de ses programmes de prestations et de crédits, et payer le bon montant à tous les bénéficiaires admissibles. À cette fin, l'Agence peut demander aux bénéficiaires de valider les renseignements sur lesquels leurs prestations sont fondées, notamment l'état civil, le lieu de résidence et le principal responsable des soins des enfants.

Lorsque l'Agence procède à l'examen d'un compte, elle tente d'abord de confirmer l'admissibilité d'un bénéficiaire en fonction des renseignements qu'elle possède déjà. Si l'Agence a besoin de plus de renseignements ou qu'elle n'est pas en mesure d'expliquer l'écart, elle envoie une demande au bénéficiaire afin qu'il fournisse les renseignements nécessaires et des documents à l'appui pour confirmer son admissibilité aux prestations.

On donne aux bénéficiaires 45 jours civils pour répondre à la première demande de renseignements de l'Agence. Si l'Agence ne reçoit pas de réponse ou si les documents fournis ne sont pas suffisants, elle rajustera les prestations du particulier en fonction des renseignements dont elle dispose. Dans certains cas, le montant des prestations pourrait donc diminuer ou leur versement pourrait cesser, et le particulier pourrait avoir à rembourser des prestations qui lui ont déjà été versées.

L'objectif de la recherche est de comprendre pourquoi les bénéficiaires ne répondent pas à la lettre de validation et de déterminer si d'autres mesures doivent être prises pour faciliter le processus. Les objectifs de cette recherche sont les suivants :

- Déterminer pourquoi les bénéficiaires ne répondent pas à la demande de renseignements avant la date d'échéance.
- Déterminer si la lettre indique clairement qu'il faut répondre en temps opportun.
- Étudier les points qui soulèvent de la confusion, des préoccupations ou des difficultés quant au questionnaire de validation des prestations et aux documents demandés.
- Déterminer comment l'Agence pourrait mieux soutenir le processus.

Les résultats de cette étude seront utilisés pour déterminer les changements qui pourraient être nécessaires en vue d'aider les bénéficiaires de prestations à répondre au questionnaire et à fournir les documents requis pour l'examen, ainsi que de réduire les réponses néant, qui font que les versements de prestations sont suspendus.

Il convient de noter que la majorité des participants à cette recherche ne se sont pas vu présenter une version typique de la lettre de validation des prestations. La lettre qui a été présentée à la plupart des participants est utilisée lorsqu'un bénéficiaire de prestations s'attend à recevoir un paiement rétroactif important. Au cours de l'examen, le paiement

rétroactif est retenu jusqu'à ce que la demande soit validée. Voilà qui a causé une certaine confusion dans les groupes de discussion, car il ne s'agit pas de la lettre que les groupes ont reçue. Il importe de noter que les paiements mensuels ne sont pas interrompus pendant un examen. Les membres du groupe de discussion de Montréal ont pris connaissance d'une version de la lettre de validation des prestations qui leur a été envoyée, et les deux lettres sont incluses dans l'annexe.

En raison de la nature qualitative de cette étude, les résultats ne peuvent pas être extrapolés à un plus vaste public et devraient être considérés comme des résultats indicatifs plutôt que définitifs.

MÉTHODE

L'Agence a fourni à Pollara une liste des bénéficiaires de l'allocation canadienne pour enfants (ACE) qui avaient été sélectionnés pour un examen de validation des prestations, mais qui n'avaient pas répondu au questionnaire à la date d'échéance. Les lettres d'examen ont été envoyées entre novembre 2016 et juillet 2017. Comme ces bénéficiaires n'avaient pas répondu au questionnaire, leurs prestations ont été suspendues. Depuis, les prestations de tous ces bénéficiaires ont été rétablies. Pollara a utilisé cette liste pour recruter les participants à huit groupes de discussion. Voici la composition des groupes de discussion :

- Région du Grand Toronto – Groupes traditionnels en personne
 - Groupe 1 : Revenu de ménage de moins de 40 000 \$
 - Groupe 2 : Revenu de ménage de 40 000 \$ ou plus

- Ouest du Canada – Groupes virtuels en ligne
 - Groupe 1 : Revenu de ménage de moins de 40 000 \$
 - Groupe 2 : Revenu de ménage de 40 000 \$ ou plus

- Est du Canada – Groupes virtuels en ligne
 - Groupe 1 : Revenu de ménage de moins de 40 000 \$
 - Groupe 2 : Revenu de ménage de 40 000 \$ ou plus

- Région du Grand Montréal – Groupes traditionnels en personne (en français)
 - Groupe 1 : Revenu de ménage de moins de 40 000 \$
 - Groupe 2 : Revenu de ménage de 40 000 \$ ou plus

Au total, 39 bénéficiaires ont participé à cette recherche. Les discussions de groupe ont duré de 90 minutes à 2 heures chacune. Les participants ont reçu une récompense de 100 \$ pour avoir donné de leur temps. La recherche a été menée du 19 au 28 mars 2018.

RÉSUMÉ DES CONSTATATIONS

La principale raison invoquée par les bénéficiaires pour ne pas avoir fourni les documents est le fait qu'ils n'ont pas reçu la lettre. Les autres raisons pour lesquelles les participants n'ont pas répondu sont le fait qu'ils n'ont pas ouvert la lettre lorsqu'ils l'ont reçue (en pensant qu'il s'agissait d'autre chose) ou qu'ils se sentaient dépassés après avoir lu la lettre et qu'ils ont repoussé le processus.

La plupart des participants estimaient que la lettre exprimait clairement la raison de l'examen et comprenaient qu'il était urgent de répondre. Seulement quelques participants jugeaient qu'il était nécessaire d'obtenir un message plus clair sur la possibilité que leurs prestations soient suspendues. Une fois leurs prestations suspendues, les participants ont rempli le questionnaire afin qu'elles soient rétablies. La plupart des participants ont indiqué que le processus était très long, que de nombreuses étapes dépendaient d'autres étapes pour être réalisées, et qu'ils estimaient ne pas avoir assez de temps. Il a été convenu qu'une période minimale d'un mois (à partir du moment où la lettre est reçue) doit être allouée. Les participants ayant plus de trois enfants estimaient qu'ils auraient besoin de plus de temps.

Même si la plupart des participants comprennent la nécessité d'un examen, les sentiments qui accompagnaient celui-ci étaient l'anxiété, de l'humiliation et la colère. Les participants avaient l'impression qu'ils avaient fait quelque chose de répréhensible et qu'ils devaient prouver leur innocence. Cela était particulièrement vrai chez ceux qui n'ont pas reçu la demande initiale; la première communication au sujet de l'examen était donc la lettre indiquant que leurs prestations étaient suspendues et qu'ils devaient rembourser l'Agence. Ce sentiment d'humiliation était aggravé par la quantité de renseignements que ces personnes devaient obtenir d'autres sources, comme les renseignements provenant des écoles ou les lettres de tiers si elles devaient prouver leur séparation. Bon nombre de ces personnes étaient embarrassées de devoir consulter, par exemple, le personnel de l'école, un médecin, leur employeur ou leur propriétaire afin d'expliquer leur situation conjugale et financière.

Les participants ont remis en question la nécessité de fournir les renseignements exigés. Certains croient que l'Agence doit déjà avoir une grande partie de ces renseignements grâce à l'information contenue dans leurs déclarations de revenus. Certaines des demandes de renseignements semblent intrusives et inutiles aux yeux des participants. Ces demandes amplifient le sentiment de ceux-ci d'être jugés pour leur situation de parent ou de vie. En voici des exemples :

- Demande de dossier de présence de l'enfant.
- Demande de liste des rendez-vous médicaux.
- Demande de liste des vacances ou des voyages à l'étranger (les participants comprennent qu'il est nécessaire de mentionner les périodes prolongées passées à l'étranger, mais estiment que cette demande n'est pas claire).

Le fait de prouver la séparation semblait être la partie la plus difficile du questionnaire de validation pour beaucoup de participants. Les lettres de tiers sont considérées comme utiles, mais de nombreux participants estiment que la liste des personnes acceptées est trop restreinte et que les options fournies ne sont pas nécessairement liées à des personnes qui connaissent leurs ententes conjugales ou de vie. Certains participants sont d'avis qu'il serait embarrassant de communiquer ce type de renseignements avec les personnes figurant sur la liste.

Les participants qui ont appelé au numéro indiqué dans la lettre étaient frustrés en raison de la longue attente et du manque de connaissances des représentants de l'Agence avec qui ils ont parlé quant à leur demande précise. Les participants préféreraient pouvoir communiquer directement avec un agent chargé du traitement de cas qui connaîtrait leur dossier ou, à tout le moins, pouvoir composer un numéro de téléphone afin que des représentants travaillant précisément au processus de validation des prestations puissent répondre à leurs questions. Bon nombre d'entre eux aimeraient aussi pouvoir clavarder en ligne plutôt que de devoir attendre.

CONCLUSIONS

Étant donné que la principale raison invoquée par les participants pour ne pas avoir répondu à temps est le fait qu'ils n'ont pas reçu le questionnaire initial, il est recommandé qu'un avis secondaire soit mis en place. Il peut s'agir d'un avis par courriel, par Mon dossier ou par téléphone indiquant simplement au bénéficiaire que l'examen aura lieu et qu'il recevra le questionnaire par la poste. Cela encouragerait les bénéficiaires à ouvrir leur courrier et, dans les cas où ils n'auraient pas reçu l'avis, leur permettrait de faire un suivi avant que le versement de leurs prestations soit interrompu. Même si quelques participants ont suggéré d'envoyer le questionnaire par courrier recommandé puisque cela informerait les bénéficiaires de son importance ou informerait l'Agence qu'il n'a pas été remis, on a fait remarquer qu'il en résulterait des coûts supplémentaires pour l'Agence et que l'on ne souhaite pas nécessairement que l'argent soit utilisé à cette fin. L'envoi d'un certain type de préavis éliminerait les sentiments négatifs des participants dont la première communication sur cet examen leur avait appris qu'ils devaient de l'argent à l'Agence. Cette vérification secondaire devrait avoir lieu aux

alentours du moment où la personne est censée recevoir les documents, et non lorsqu'une réponse au questionnaire doit être fournie.

En raison de la quantité de documents qui peuvent être exigés, et du fait que cela peut dépendre d'autres échéances, il est recommandé d'allouer au moins un mois aux participants, du moment où ils reçoivent la lettre jusqu'à celui où les documents doivent être retournés. Si possible, ce délai devrait être prolongé pour les participants qui ont plus de trois enfants, surtout si ces enfants fréquentent des écoles différentes, ou pour les participants qui doivent fournir des renseignements pour une période d'examen plus longue. Bien que les prestations ne soient pas interrompues pendant le processus d'examen, les participants craignaient de ne pas recevoir leurs prestations s'ils ne soumettaient pas les renseignements dans les délais prescrits. Voilà qui devrait être pris en considération lors de l'établissement des échéances.

L'Agence devrait évaluer si le niveau de détail requis dans les documents est vraiment nécessaire. Par exemple, si un dossier de présence est exigé pour prouver que l'enfant a fréquenté une école en particulier, plutôt que de demander le dossier lui-même, on pourrait peut-être demander à l'école d'attester que l'enfant était présent pendant la majeure partie de l'année scolaire. Au lieu d'indiquer toutes les dates auxquelles il a vu l'enfant, le médecin pourrait attester que l'enfant a été vu au moins une fois par année au cours de la période d'examen. En plus de faciliter le processus d'information, cela réduirait les sentiments d'intrusion.

La liste des renseignements exigés doit être claire, tout comme le nombre de documents requis.

Les participants estiment que l'Agence pourrait les soutenir davantage durant le processus d'examen. Tandis que certains sont d'avis que les agents les ont aidés lorsqu'ils leur ont parlé, d'autres se sont sentis frustrés parce qu'il leur était très difficile de trouver quelqu'un pouvant réellement les aider. Un système de communication plus efficace pourrait s'avérer utile au cours de ce processus. L'idéal serait de pouvoir communiquer directement avec un agent chargé du traitement de cas, mais la possibilité de communiquer avec un représentant qui participe à ce processus d'examen serait suffisante. La communication pourrait être possible par téléphone ou par voie électronique, mais les participants doivent pouvoir communiquer facilement avec la bonne personne.

La valeur du marché pour ce projet était de 56 400 \$ (TVH comprise).

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

RECEVOIR LA LETTRE

Il y avait des sentiments mitigés quant au nombre de communications que reçoivent ces bénéficiaires de la part de l'Agence dans l'ensemble. Certains bénéficiaires se rappelaient avoir reçu une correspondance régulière, sous forme de mises à jour et de lettres de statut. Nombreux sont ceux qui se rappelaient ne pas avoir reçu beaucoup de correspondance. Les bénéficiaires qui ont un compte Mon dossier de l'Agence se sont souvenus d'avoir reçu des courriels, même si certains consultent ces messages dans le système alors que d'autres ne le font pas. Dans l'ensemble, personne ne s'est plaint d'avoir reçu trop de correspondance de l'Agence.

Au moment de la discussion de groupe, tous les participants se souvenaient d'avoir reçu le questionnaire de validation des prestations, même si nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils n'avaient reçu la trousse originale qu'après avoir demandé pourquoi ils ne recevaient plus leurs prestations. Le fait de ne pas avoir reçu le questionnaire original était le motif le plus courant du non-respect de la date limite. Bien que certains participants comprenaient pourquoi ils n'avaient pas reçu le questionnaire (de nombreux participants ont récemment déménagé), d'autres ne comprenaient pas. Quelques participants ont fait remarquer que leur adresse avait été changée au cours d'un processus différent de l'Agence (comme l'impôt sur le revenu) et que, selon eux, ce changement devrait être effectué dans l'ensemble de l'Agence, ce qui comprend les formulaires de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE).

Une minorité de participants ont indiqué qu'ils avaient reçu la demande initiale, mais qu'ils ne l'ont tout simplement pas remplie avant la date prescrite dans la lettre. Certains ont pris la lettre de validation des prestations pour une autre correspondance de l'Agence ou ne l'ont seulement pas ouverte lorsqu'ils l'ont reçue. D'autres ont mentionné qu'ils ne se sont pas occupés de cette question sur-le-champ et que, habituellement, ils le font plus tard. Lorsqu'ils ont ouvert la lettre et qu'ils ont constaté son importance, ils étaient simplement dépassés par la tâche et ne l'ont pas effectuée.

Pour se prémunir contre ce problème, de nombreux participants ont demandé qu'une autre forme d'avis soit envoyée afin de les informer que ces documents étaient en préparation. Certains auraient aimé recevoir un appel téléphonique. D'autres estimaient qu'un courriel ou un avis dans Mon dossier aurait suffi. Le but de cet avis ne serait pas de fournir les documents dans un deuxième format, mais

d'informer les gens qu'un examen est en cours et qu'ils doivent s'attendre à recevoir les formulaires par la poste. Cela encouragerait les gens à examiner le formulaire plus tôt et à comprendre son importance, ou les empêcherait de confondre le formulaire avec un autre document, tout en permettant aux personnes qui ont déménagé de s'assurer que le formulaire a été envoyé à la bonne adresse. Le deuxième avis informerait également les personnes qui n'ont pas reçu le premier avis qu'elles doivent examiner la question avant que leurs prestations soient suspendues. Il aurait aussi comme avantage de rassurer les bénéficiaires en leur indiquant que la demande de renseignements est valide (ce qui préoccupait quelques personnes). Il importe que cet avis soit transmis lorsque la lettre est envoyée et non après la date limite pour la remise des documents.

On a suggéré de modifier l'envoi par la poste afin de donner une plus grande visibilité au message. Certains participants estimaient que les lettres devaient être envoyées par courrier recommandé nécessitant une signature. Voilà qui indiquerait au bénéficiaire l'importance de la lettre, tout en informant l'Agence que celle-ci a été reçue. Toutefois, d'autres participants ont répliqué qu'il s'agirait d'un coût supplémentaire pour les contribuables et que cela n'est pas nécessaire. Quelques-uns ont demandé qu'un certain type d'avis figure sur l'enveloppe pour indiquer au bénéficiaire qu'elle contient des renseignements importants et urgents. Cela n'aiderait pas les personnes qui n'ont pas reçu les documents, mais encouragerait celles qui les ont reçus à ouvrir la lettre.

RÉACTIONS À LA LETTRE

Même si la lettre présentée dans la recherche (annexe 2) n'était pas la lettre type que de nombreux participants auraient reçue, beaucoup ont trouvé que la lettre examinée dans le groupe de discussion et la lettre qu'ils ont reçue suscitaient toutes deux un sentiment d'anxiété. Ces participants se demandaient donc pourquoi ils faisaient l'objet d'un examen, et ils avaient l'impression d'avoir fait quelque chose de répréhensible. Il est important de noter que de nombreux participants percevaient la lettre et le processus subséquent comme une vérification. Toutefois, il s'agit d'un processus d'examen visant à valider les renseignements dont l'Agence dispose dans ses dossiers. Nombre de participants ont reçu cette lettre au moment où ils vivaient une séparation ou un divorce, ce qui a ajouté à leur sentiment d'anxiété puisqu'ils subissaient déjà beaucoup de choses et avaient de la difficulté à trouver la force de se soumettre au processus de validation.

De plus, certains participants étaient très inquiets lorsqu'ils ont reçu cette lettre. Souvent, ces participants comptaient sur cet argent pour s'occuper de leurs enfants. L'idée de perdre leurs prestations pendant quelques mois, voire pour toujours, leur faisait peur et les dépassait. Même s'ils comprenaient le but de cet

examen, beaucoup de participants se demandaient si les paiements réguliers se poursuivraient jusqu'à ce que l'examen soit achevé, et s'ils seraient retenus seulement s'ils ne fournissaient pas les renseignements requis d'ici la date d'échéance. Il convient de noter qu'il y a eu des malentendus au sujet du processus, les prestations n'étant pas interrompues pendant le processus d'examen. Toutefois, ceux qui ont été sélectionnés pour participer aux discussions de groupe étaient des particuliers qui avaient cessé de toucher leurs prestations parce qu'ils n'avaient pas répondu à la lettre, et il s'agissait d'une priorité au moment de discuter du processus d'examen.

Pour la plupart des participants, la lettre elle-même communique l'urgence de la demande, plus particulièrement le fait que leurs paiements sont suspendus. Bon nombre d'entre eux, surtout ceux dans les tranches de revenu plus basses, en ont pris connaissance et ont commencé à remplir le questionnaire immédiatement. Quelques participants, la plupart ne dépendant pas autant de ces prestations, étaient d'avis qu'il devrait être plus clair que leurs prestations seraient rajustées et pourraient être suspendues ou annulées complètement. D'autres suggestions ont aussi été faites à l'effet que des parties précises devraient être en caractères gras ou soulignées afin d'en démontrer l'importance. Ces parties comprennent l'avis selon lequel les paiements seraient rajustés en fonction des renseignements au dossier et pourraient être suspendus ou annulés en conséquence, ainsi que la date à laquelle le questionnaire de validation devait être retourné à l'Agence.

Les participants n'arrivaient pas à se rappeler si leur lettre avait été signée ou non. Même si quelques-uns d'entre eux étaient d'avis qu'il serait bien qu'elle soit réellement signée, la plupart n'avaient pas d'opinion sur le sujet. Cela est particulièrement vrai étant donné que la personne ayant signé la lettre n'était pas celle avec qui ils devaient traiter s'ils avaient des questions et que la signature était probablement électronique.

Comme ils n'avaient pas fourni leurs documents avant la date d'échéance indiquée dans la lettre initiale, de nombreux participants ont reçu une lettre de l'Agence indiquant que leurs prestations avaient été suspendues et qu'ils lui devaient de l'argent. Cette lettre a suscité beaucoup de colère. La plupart des personnes concernées ont paniqué lorsqu'elles ont vu le montant qu'elles devaient et ne comprenaient pas pourquoi elles pouvaient avoir à rembourser un montant aussi élevé. Après avoir discuté avec l'Agence, elles ont compris le problème, mais croyaient tout de même que l'Agence était oppressive, car elles trouvaient que le ton de la lettre était quelque peu menaçant.

ÉCHÉANCES ET PÉRIODE D'EXAMEN

Lorsqu'on leur a posé la question, bon nombre des participants se sont rappelés n'avoir eu que quelques semaines ou moins pour se procurer les documents exigés et les retourner à l'Agence. Lorsqu'ils ont vu les dates dans les lettres types datées du 28 février et du 7 avril, ils ont été agréablement surpris, car ils ne croyaient pas qu'on leur accorderait autant de temps pour fournir les documents. Toutefois, lorsqu'ils se sont rendu compte que le 28 février correspondait à la date d'envoi de la lettre et non à la date à laquelle ils l'ont reçue, ils ont eu l'impression de ne pas disposer de suffisamment de temps pour fournir les documents demandés. De plus, certains participants ont fait remarquer que la collecte des renseignements est difficile et qu'ils devraient disposer de plus de temps qu'il en faut pour effectuer l'examen. L'Agence accorde 45 jours pour effectuer l'examen, et bien que les bénéficiaires de prestations bénéficient eux aussi de 45 jours, une partie de ce temps s'est perdue parce que certains participants n'ont pas vérifié leur courrier sur une base quotidienne. Les personnes qui ont des boîtes communautaires ne peuvent vérifier leur courrier qu'une fois par semaine, ce qui représente une perte de temps dans la capacité de fournir les documents avant la date d'échéance.

Les participants croient fermement qu'il faut plus de temps pour accomplir la tâche qu'on leur a confiée. Pour obtenir certains documents, ils doivent prendre des congés pour se rendre dans des écoles, des cabinets de médecins, etc., alors que pour d'autres, ils doivent prendre rendez-vous avec un médecin, ce qui n'est pas toujours possible à planifier immédiatement. Enfin, beaucoup ont dû se fier à d'autres personnes pour fournir les renseignements, surtout celles des écoles. La plupart des participants ont constaté que les écoles hésitaient à leur fournir ces renseignements et il leur a fallu un certain temps pour convaincre les écoles de les leur fournir. De plus, il était impossible d'obtenir des renseignements auprès des écoles pendant les jours fériés, ce qui retardait davantage le processus.

Même si certains participants veulent bénéficier d'au moins un mois à partir de la date de réception de la lettre jusqu'à la date à laquelle elle est renvoyée, quelques-uns préféreraient qu'on leur accorde encore plus de temps. Quelques participants étaient aussi d'avis que le délai accordé devrait tenir compte de la quantité de renseignements demandés. Par exemple, les familles qui ont plusieurs enfants ou qui doivent fournir des renseignements se rapportant à plusieurs années doivent se rendre à différents endroits (écoles, cabinets de médecins, etc.) pour obtenir tous les renseignements nécessaires couvrant l'étendue de la période d'examen pour tous leurs enfants. Il s'agit d'un processus qui demande beaucoup de temps, plus que les quelques semaines qui sont accordées.

QUESTIONNAIRE VISANT À OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS

Dans l'ensemble, les participants ont trouvé que le questionnaire était accablant. La quantité même de renseignements à fournir les a abasourdis. De plus, bon nombre d'entre eux vivaient alors une séparation ou un divorce – il était très difficile pour eux d'appliquer le processus de validation des prestations pendant cette période et ils estimaient que cela ajoutait à leur fardeau. De plus, ils ne comprenaient pas pourquoi ils devaient fournir certains des renseignements demandés. Ceux qui avaient produit leurs déclarations de revenus de façon régulière étaient d'avis que tous les renseignements à leur sujet et sur leurs enfants devaient déjà figurer dans les dossiers de l'Agence. Les participants étaient d'avis que le questionnaire, selon la façon dont il était formulé, leur demandait de prouver que leurs enfants existaient. Si leur impôt sur le revenu citait leurs enfants à titre de personnes à charge, il n'était pas clair pourquoi ils devaient maintenant prouver leur existence.

De nombreux participants estimaient que la nature de la demande de renseignements était invasive et embarrassante. Ils n'aimaient pas l'idée d'avoir à étaler leur vie personnelle, comme leur séparation ou leur dépendance à l'égard des prestations familiales, devant d'autres personnes pour obtenir les renseignements demandés. Ils voulaient être capables de conserver leur situation familiale privée, mais ils n'ont pas été en mesure de le faire en raison de ces demandes. Cela a été perçu comme particulièrement inquiétant pour les parents d'enfants qui fréquentaient le système éducatif catholique. Ces parents étaient d'avis qu'ils seraient jugés en raison de leur séparation.

Les participants ont aussi insisté sur le fait que l'obtention de ces renseignements coûte de l'argent. En effet, il fallait prendre des congés pour obtenir ces renseignements et payer les honoraires des médecins qui devaient remplir le formulaire. Le fait qu'on leur demande de dépenser cet argent à un moment où leurs prestations sont suspendues est frustrant.

La plupart des participants ont dû téléphoner à l'Agence à un moment donné pendant le processus de validation des prestations. Pour ceux qui n'avaient pas reçu la trousse, c'était pour savoir ce qui était arrivé à leurs prestations. Cependant, beaucoup de participants ont dû téléphoner à l'Agence lorsqu'ils étaient en train de remplir le questionnaire. Certains voulaient obtenir des précisions sur ce qui était nécessaire ou sur ce qu'il fallait faire s'ils ne pouvaient pas répondre aux exigences. D'autres participants ont appelé l'Agence pour demander une prolongation ou pour savoir ce qui se passerait s'ils soumettaient le questionnaire en retard, et certains ont communiqué avec l'Agence pour

s'assurer qu'elle avait reçu leurs documents. Quelques participants ont appelé l'Agence pour confirmer que la lettre était légitime et non une arnaque.

Lorsqu'ils ont communiqué avec l'Agence, un très petit nombre de participants ont réussi à répondre facilement à ses questions. La plupart ont exprimé de la frustration par rapport au processus. Au début de toute tentative d'appel, ils étaient mis en attente pendant de longues périodes. Par la suite, étant donné qu'ils appelaient une ligne de demandes de renseignements généraux, le représentant ne disposait souvent pas des renseignements dont ils avaient besoin et ils étaient transférés à plusieurs autres agents. Dans le cas où un deuxième appel était nécessaire, beaucoup d'entre eux étaient contrariés de devoir recommencer le processus, pour finalement entrer en contact avec une personne qui ne connaissait pas plus les réponses à leurs questions. Les participants auraient aimé qu'on leur permette d'appeler directement un travailleur de cas qui les aurait aidés à traiter leurs cas précis. Si ce n'était pas possible, ils auraient aimé au moins avoir accès à une ligne directe consacrée exclusivement au processus de validation des prestations. D'autres participants auraient aussi aimé discuter avec un représentant de l'Agence par clavardage en direct plutôt que par téléphone.

POINTS AYANT SUSCITÉ DES QUESTIONS

Renseignements sur votre statut de résidence

En ce qui a trait à la déclaration du statut de résidence, quelques participants ont demandé combien de temps ils devaient être à l'extérieur du pays pour que cela soit pertinent. Ils se demandaient s'ils devaient déclarer les congés d'une semaine ou même les voyages d'une journée l'autre côté de la frontière. Bien que la plupart d'entre eux ne croient pas qu'il s'agissait d'un problème, ils se demandaient s'ils seraient pénalisés s'ils prenaient un congé.

Garde partagée

La plupart des participants n'avaient pas de problèmes avec les renseignements sur la garde partagée et n'avaient pas à lire l'annexe pour obtenir plus de renseignements. Une mère a fait remarquer que cela était déroutant si la garde partagée prenait fin (et non commençait) au cours de la période d'examen. Dans ce cas précis, cette participante avait la garde partagée avec son mari au début de la période d'examen, mais celui-ci a déménagé et la garde partagée a cessé. Elle ne savait pas exactement comment remplir cette section.

Enfants ne vivant pas à la maison

Bien que tous les participants comprennent la nécessité de dresser la liste des

enfants ne vivant pas à la maison, quelques-uns ont fait exception à l'obligation de fournir la raison. Ils estimaient qu'il s'agissait d'un exemple de la façon dont l'Agence demande des renseignements inutiles, surtout s'ils ne s'attendaient pas à recevoir de soutien quelconque pour l'enfant ne vivant pas à la maison.

Preuve de séparation

C'est ce sujet qui a causé le plus d'angoisse et de confusion pour les participants, et ce, pour un certain nombre de problèmes. Le premier de ces problèmes était le fait qu'une lettre et un questionnaire étaient également envoyés à l'ancien conjoint ou conjoint de fait. Bien que soient participants étaient heureux que leur ancien conjoint ou conjoint de fait soit appelé à accomplir le même travail qu'eux, d'autres étaient préoccupés pour un certain nombre de raisons, par exemple :

- leur ancien conjoint ou conjoint de fait n'était pas le père de leurs enfants et ne devrait pas participer au processus;
- ils n'étaient pas certains de l'endroit où vivait leur ancien conjoint ou conjoint de fait;
- ils n'étaient pas en bons termes avec leur ancien conjoint ou conjoint de fait et ne voulaient pas le ramener dans leur vie ou dans celle de leurs enfants de quelque manière que ce soit;
- leur ancien conjoint ou conjoint de fait n'aurait aucune motivation à remplir le questionnaire (il ne recevrait pas de prestations), ce qui, selon eux, affecterait plus tard leurs prestations.

De nombreux participants ont eu de la difficulté à prouver la séparation. Ils ont souvent affirmé que comme tous les documents du ménage n'étaient qu'au nom d'une seule personne depuis le début de la relation, ils n'ont pas été en mesure de fournir des documents sans le nom de leur ancien conjoint ou conjoint de fait à ce stade. Aussi, de nombreux participants ont eu de la difficulté à obtenir des documents prouvant que leur ancien conjoint ou conjoint de fait vivait à une autre adresse. Dans certains cas, le participant ou l'ancien conjoint ou conjoint de fait avait déménagé chez un membre de la famille, et celui-ci ne pouvait pas servir de preuve d'adresse au moment de la validation. D'autres participants, quoique légalement séparés, vivaient toujours à la même adresse que leur ancien conjoint ou conjoint de fait jusqu'à ce que d'autres dispositions puissent être prises. Il y avait d'autres participants qui n'étaient pas en bons termes avec leur ancien conjoint ou conjoint de fait, qui ne voulaient pas l'avoir dans leur vie et qui n'étaient pas prêts à leur demander de fournir ces documents.

Les lettres de tiers ont suscité des réactions mitigées. Certains participants étaient d'avis qu'il s'agissait de la solution au problème et étaient très reconnaissants de cette option. Toutefois, l'utilisation de ces lettres a causé des problèmes à de nombreux participants. Certains ont affirmé qu'ils n'ont pas été en mesure de trouver de personnes disposées à justifier leur situation en se

servant de la liste des tiers acceptables. Des tiers comme un médecin, une autorité scolaire ou un employeur n'étaient pas au fait de ce qui se passait dans leur vie personnelle ou ne pouvaient pas confirmer si leur conjoint ou conjoint de fait vivait encore avec eux. D'autres personnes qui auraient pu fournir les lettres semblaient réticentes à faire affaire avec l'Agence, craignant que cela ait des répercussions négatives sur eux.

Certains participants ont dit que les lettres de tiers ajoutaient à leur humiliation. Ils ne voulaient pas avoir à aller demander à des personnes comme leur employeur ou une autorité scolaire de leur fournir ce genre de lettre, ni ne voulaient faire entrer ces personnes dans leur vie de cette façon.

Annexe C – Documents à l'appui des modalités d'habitation prises pour l'enfant

Cette liste était accablante pour de nombreux participants. Certains n'ont pas vu clairement qu'ils ne devaient fournir que deux des documents et ont cru qu'ils devaient tous les fournir. Même ceux qui ont réalisé que seulement deux documents étaient nécessaires croyaient que les documents étaient trop détaillés et nécessitaient trop d'efforts à rassembler.

Les participants étaient d'avis que le niveau de détail exigé dans ces documents était beaucoup trop élevé. Par exemple, ils ne comprenaient pas pourquoi l'Agence avait besoin d'un dossier de présence. Il s'agissait d'un autre exemple où la demande semblait trop intrusive. Les parents se demandaient s'ils s'attireraient des ennuis parce que leur enfant était absent pour cause de maladie. Bien que cela n'ait pas de sens, ils ne pouvaient pas voir d'autre raison pour laquelle ils devaient fournir ce type de renseignements. Certains participants étaient du même avis pour ce qui était d'énumérer les dates auxquelles leur enfant a été chez le médecin. Ils croyaient que cela serait ardu et inutile. Le libellé des différentes demandes était lui aussi accablant. Certaines demandes devaient être signées par une autorité scolaire, dans l'en-tête de lettre. Certains participants s'inquiétaient du fait que la personne autorisée ne leur fournirait pas tous les renseignements correctement et que la bonne personne ne leur fournirait pas les renseignements dans le bon formulaire. Certains ont aussi affirmé que les écoles avaient la même impression et qu'elles ne savaient pas comment remplir le formulaire. Les participants ne savaient pas exactement ce qu'il se passerait s'ils commettaient une petite erreur dans ces formulaires, et ils craignaient que leurs prestations soient suspendues quand ils auraient à recommencer le processus.

La note au sujet des enfants éduqués à la maison était considérée comme n'étant pas au bon endroit. Certains des participants ne savaient pas exactement ce dont elle parlait, pensant spécifiquement que les renseignements sur l'itinéraire d'autobus se rapportaient aux enfants éduqués à la maison.

ARBRE DÉCISIONNEL

On a montré à certains groupes un arbre décisionnel que pourrait utiliser les bénéficiaires de prestations ou les bénévoles pour faciliter le processus de validation des prestations. Il pourrait s'agir d'un outil en ligne ou d'un document papier. Il est important de souligner que l'arbre décisionnel est toujours en cours d'élaboration. Dans l'ensemble, le concept de l'arbre décisionnel a été compris. Les participants pouvaient suivre le cheminement de l'arbre et comprendre comment il illustre le processus. Bon nombre d'entre eux ont apprécié cette idée; ils ont vu comment l'arbre pouvait leur montrer s'ils étaient sur la bonne voie et ont fait toutes les bonnes étapes pour achever le processus de validation.

Quelques participants ne pensaient pas que ce type d'outil était nécessaire. Bien que le processus de validation soit ardu, il n'est pas déroutant. Ces personnes préféreraient passer le questionnaire en revue pour s'assurer qu'elles disposaient de tout ce dont elles avaient besoin. Quelques participants ont aimé l'idée d'une liste d'une page montrant tout ce qui était requis. Toutefois, de nombreux participants ont jugé que cette liste était elle aussi inutile.

Quelques-uns ont trouvé que l'arbre décisionnel était accablant et qu'ils n'étaient pas certains de son but ou de la façon de suivre le chemin. Même si certains participants croyaient qu'il serait plus facile d'utiliser l'outil en ligne, beaucoup ont eu de la difficulté à se faire une idée du processus et croyaient encore qu'il les déconcerterait.

Certains participants ont été embêtés par la case demandant si leur conjoint ou conjoint de fait avait produit sa déclaration de revenus. Ces personnes étaient séparées ou divorcées et ne savaient pas du tout si leur ancien conjoint ou conjoint de fait avait produit sa déclaration de revenus. Elles craignaient que le fait que leur ancien conjoint ou conjoint de fait produise ou non sa déclaration de revenus puisse avoir des répercussions sur leurs prestations familiales. Il faudrait que cette case précise si elle s'applique uniquement aux personnes qui sont mariées ou vivent avec leur conjoint de fait.

De nombreux participants ont été surpris par le commentaire indiquant qu'ils recevraient un appel s'ils ne répondaient pas à temps. La plupart de ces participants n'ont pas été appelés par l'Agence au sujet de ce processus, même lorsque leur demande n'a pas été reçue et que leurs prestations ont été interrompues. L'ajout d'un appel téléphonique avant la suspension des prestations serait apprécié, et les participants ont été agréablement surpris d'apprendre que l'Agence avait mis cette fonction en place.

ANNEX 1 : 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 SAISIS 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
 - d'études universitaires
 - Études collégiales (CÉGEP) ou études universitaires terminées
 - RF/DK
- ASSURER UNE
BONNE
RÉPARTITION
PAR GROUPE**

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

Agent de recherche

613-957-3573

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

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 ____

**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

ANNEX 2 : GUIDE DU MODÉRATEUR

Validation des prestations de l'ARC

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 discutons.
- ▲ 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

MODERATOR' S GUIDE

CRA Benefits Validation

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?
 - ▶ 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 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



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



Disability Programs Section
750 Heron Road
Ottawa ON K1A 0L5

Web site : canada.ca/taxes

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?

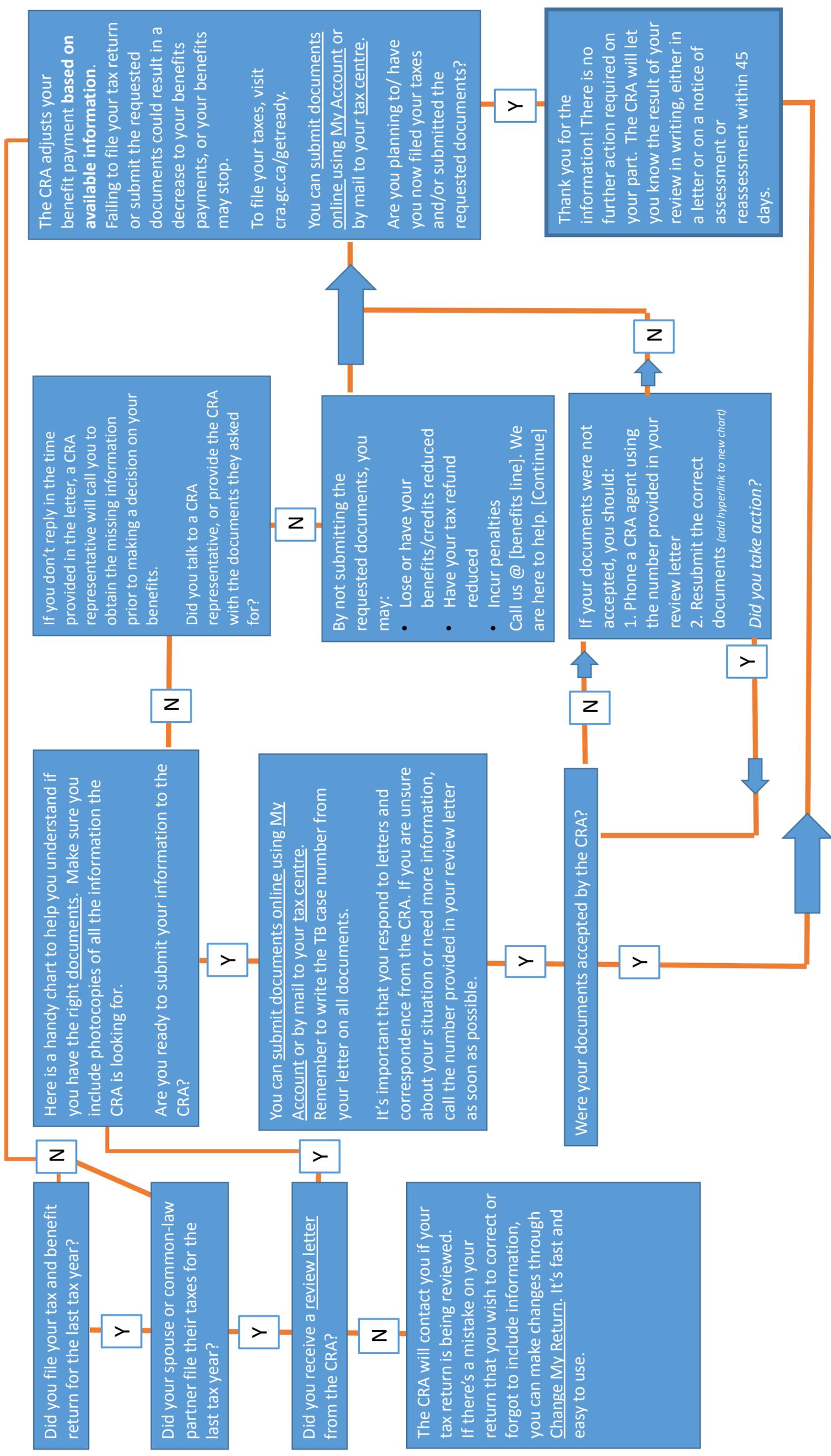
Before starting your tax return, make sure you have your tax information for the current tax year. This includes tax slips and receipts for the claims you make on your return.

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

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*).

Avez-vous pris les mesures nécessaires?

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]

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/ou l'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.