



Agence du revenu du Canada Recherche sur la validation des prestations – Sommaire exécutif

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

Recherche sur la validation des prestations

Sommaire exécutif

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).