



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Attentes à l'égard des centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada

Rapport définitif



Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Kantar TNS

Numéro du contrat : 46575-192282/001/CY

Valeur du contrat : 54 910,03 \$

Date d'attribution : 15 mai 2018

Date de livraison : 22 août 2018

Numéro d'enregistrement : ROP 009-18

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

This report is also available in English.

Canada

Attentes à l'égard des centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada

Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada par Kantar TNS

Septembre 2018

L'Agence du revenu du Canada a retenu les services de Kantar TNS pour mener une recherche sur l'opinion publique afin de connaître les attentes des Canadiens lorsqu'ils communiquent avec un centre d'appels. L'objectif de cette recherche était de produire des données impartiales qui fourniraient à l'Agence des éléments de preuve à l'appui de la révision de ses normes de service afin de répondre aux attentes des contribuables lorsqu'ils appellent les lignes de demandes de renseignements de l'Agence. Au total, 804 Canadiens âgés de 18 ans et plus qui ont appelé l'une des lignes de demandes de renseignements de l'Agence entre les 3 et 17 juillet ont été interrogés par téléphone en août 2018. La présente publication rend compte des résultats de cette recherche sur l'opinion publique.

Autorisation de reproduction

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse : media.relations@cra-arc.gc.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre du Revenu national, 2018.

Numéro de catalogue : Rv4-121/1-2018F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-27791-2

This publication is also available in English under the title: Canada Revenue Agency Call Centre Service Expectations – Final Report.

Table des matières

1.	Sommaire exécutif	4
1.1.	But et objectifs de la recherche	4
1.2.	Résumé des constatations	4
1.2.1.	Différences entre les groupes démographiques	5
1.3.	Méthodologie	5
1.4.	Valeur du contrat	5
1.5.	Énoncé de neutralité politique	6
2.	Executive Summary	7
2.1.	Research Purpose and Objectives	7
2.2.	Summary of Findings	7
2.2.1.	Demographic Differences	8
2.3.	Methodology	8
2.4.	Contract Value	8
2.5.	Statement of Political Neutrality	9
3.	Avant-propos	10
3.1.	Contexte et objectifs	10
3.2.	Aperçu de la méthodologie	10
3.2.1.	Analyses par sous-groupe	11
4.	Constatations détaillées	12
4.1.	Temps d'attente	12
4.1.1.	Temps d'attente maximal acceptable	12
4.1.2.	Dépassement du temps d'attente	13
4.2.	Attitudes à l'égard du transfert des appels	14
4.2.1.	Acceptabilité du message indiquant de rappeler	14
4.2.2.	Options de rappel privilégiées	17
4.3.	Service téléphonique automatisé	19
4.3.1.	Probabilité d'utiliser le service téléphonique automatisé	19
4.3.2.	Raisons d'utiliser le service téléphonique automatisé	19

4.3.3.	Raisons de ne pas utiliser le service téléphonique automatisé	21
4.3.4.	Fonctionnalités désirées du service téléphonique automatisé	22
4.4.	Attentes à l'égard de la divulgation du niveau de service	22
4.4.1.	Préférence concernant la publication des engagements à l'égard des services	22
4.4.2.	Divulgation du temps d'attente	23
4.5.	Confirmation de l'identité	24
4.5.1.	Méthode privilégiée pour confirmer l'identité	24
4.6.	Profil des répondants	26

5. Méthodologie 27

5.1.	Aperçu de la méthodologie	27
5.1.1.	Questionnaire	27
5.1.2.	Programmation	28
5.1.3.	Essai préliminaire du sondage	28
5.1.4.	Conception et sélection de l'échantillon	28
5.1.5.	Administration du sondage	29
5.1.6.	Marge d'erreur	29
5.1.7.	Pondération	29
5.1.8.	Taux de réponse	30
5.1.9.	Biais de non-réponse	31
5.1.10.	Données totalisées	32

6. Annexe A : Questionnaire du sondage 33

6.1.	Sondage en anglais	33
6.2.	Sondage en français	40



1. Sommaire exécutif

1.1. But et objectifs de la recherche

L'objectif de cette recherche était de fournir à l'Agence du revenu du Canada (ci-après appelée « l'Agence ») des éléments de preuve à l'appui de la révision de ses normes de service afin de répondre aux attentes des contribuables lorsqu'ils appellent les lignes de demandes de renseignements de l'Agence.

1.2. Résumé des constatations

Les Canadiens qui appellent une ligne de demandes de renseignements de l'Agence (ci-après appelés les « Canadiens ») souhaitent parler à un agent et sont prêts à attendre ou à rappeler, même plusieurs fois, pour parler à un agent. Ces personnes refusent généralement les autres options qui leur sont offertes, car elles ont déjà épuisé ces solutions lorsqu'elles appellent une ligne de demandes de renseignements et elles croient que leur problème ne peut être réglé qu'en parlant directement à un agent.

Pratiquement tous les Canadiens jugent utile de connaître le temps d'attente avant de pouvoir parler à un agent. En moyenne, les Canadiens sont prêts à attendre 12,5 minutes avant de raccrocher et de rappeler à un autre moment. Si les Canadiens jugent que le temps d'attente dépasse le délai d'attente maximal qu'ils sont prêts à accepter, ils préféreront généralement recevoir un retour d'appel automatisé lorsqu'un agent se libérera. Cependant, certains Canadiens sont disposés à rappeler si on leur demande de le faire dans un message automatisé indiquant que tous les agents sont occupés. Peu de Canadiens sont toutefois prêts à essayer d'accomplir la tâche d'une autre façon.

Même si certains Canadiens estiment qu'il est inacceptable de recevoir un message indiquant que tous les agents sont actuellement occupés à aider d'autres appelants, seuls quelques-uns d'entre eux seraient mécontents s'ils devaient rappeler. En plus d'être prêts à rappeler, de nombreux Canadiens indiquent également qu'ils pourraient rappeler plusieurs fois avant d'être insatisfaits du service de l'Agence. De plus, la plupart des Canadiens disent qu'ils pourraient appeler à un autre moment si cela leur permettait d'obtenir un service plus rapide.

De façon générale, lorsque les Canadiens appellent une ligne de demandes de renseignements, ils veulent parler directement à un agent. Peu d'entre eux souhaitent utiliser le service téléphonique automatisé. Ils croient que leur problème ou leur question est trop complexe et que le service téléphonique automatisé ne pourra répondre à leur besoin.

Les Canadiens préfèrent surtout donner leur numéro d'assurance sociale et répondre à une série de questions pour confirmer leur identité, et la création d'un numéro d'identification personnel (NIP) est la deuxième méthode qu'ils préfèrent. Seule une petite partie de la population présentait un intérêt pour l'authentification vocale.

En ce qui concerne la publication des engagements pris à l'égard des services, les Canadiens préfèrent connaître le pourcentage de chances qu'ils parlent à un agent dans un délai acceptable.

1.2.1. Différences entre les groupes démographiques

Les Canadiens âgés de 35 ans et plus sont peu tolérants à l'égard de l'attente, des rappels et de l'utilisation d'autres options ou d'un service téléphonique automatisé. Ils sont également plus susceptibles d'être mécontents s'ils doivent rappeler.

Les Canadiens qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers ou des bénéficiaires de prestations sont plus susceptibles d'être mécontents de devoir rappeler plus tard, tandis que ceux qui appellent la ligne de demandes de renseignements des entreprises sont plus tolérants. Toutefois, les Canadiens qui appellent la ligne de demandes de renseignements des entreprises insistent beaucoup pour parler à un agent. Ceux-ci sont également plus susceptibles de croire que le système téléphonique automatisé ne peut pas répondre à leurs questions et que leurs problèmes sont trop complexes ou nécessitent des réponses multiples, ce qui les oblige à parler à un agent. Il n'est donc pas surprenant de constater que les Canadiens qui appellent la ligne de demandes de renseignements des entreprises sont plus susceptibles que ceux qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers ou des bénéficiaires de prestations de vouloir que l'Agence publie une norme de service indiquant le nombre moyen d'appels que doivent faire les contribuables avant de pouvoir parler à un agent.

1.3. Méthodologie

Au total, 804 sondages téléphoniques ont été menés auprès de quatre publics cibles : les particuliers (ceux qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers), les bénéficiaires de prestations, les entreprises et les intermédiaires fiscaux. Ces sondages ont été menés en utilisant des numéros de téléphone choisis au hasard parmi les numéros des contribuables qui avaient récemment appelé l'une des trois lignes téléphoniques de l'Agence réservées aux demandes de renseignements (soit les lignes de demandes de renseignements des particuliers, des entreprises et des bénéficiaires de prestations).

Un essai préliminaire comprenant 13 entrevues en anglais et 10 entrevues en français a été effectué le 26 juillet 2018. Des modifications mineures ont été apportées au sondage avant son lancement complet le 30 juillet.

Le sondage a été réalisé du 30 juillet au 9 août 2018. Les constatations peuvent être extrapolées aux Canadiens qui ont appelé l'une des lignes de demandes de renseignements de l'Agence entre les 3 et 17 juillet avec une marge d'erreur de +/- 3 %, 19 fois sur 20.

1.4. Valeur du contrat

La valeur totale du contrat pour ce projet était de **54 910,03 \$** (taxe de vente harmonisée comprise).

1.5. Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre de directrice principale de la recherche et chargée des pratiques dans le secteur public de Kantar TNS, que les produits finaux sont pleinement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada établies dans la Politique sur les communications et l'image de marque du gouvernement du Canada et dans les Procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, les produits finaux ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Tanya Whitehead
Kantar TNS
Directrice principale de la recherche et chargée des pratiques dans le secteur public



2. Executive Summary

2.1. Research Purpose and Objectives

The aim of this research was to provide the Canada Revenue Agency (CRA) with evidence to support the revision of service standards in order to meet taxpayers' expectations when dealing with the CRA's enquiries lines.

2.2. Summary of Findings

Canadians that call a CRA enquiries line (hereinafter "Canadians") want to speak to an agent and they are willing to wait or phone back, even multiple times, to do so. Alternatives to speaking with a live agent are generally refused and this research suggests that by the time they have called an enquiries line, they have already attempted to use the alternative and thus believe their issue cannot be addressed in another way.

Virtually all Canadians would find it helpful knowing how long they would have to wait before speaking to an agent. On average, Canadians are willing to wait 12.5 minutes before hanging up and calling back at another time. Should Canadians find that the waiting time will exceed their maximum tolerable wait, they would mostly prefer an automated call back when an agent becomes available; however, some are willing to call back if instructed to do so in an automated message stating that all agents are busy. Few, however, are willing to attempt to complete the task in another way.

While some Canadians consider it unacceptable to receive a message indicating that all agents are currently busy helping other callers, only a few would be dissatisfied if they were required to call back. In addition to being willing to call back, many Canadians also indicate they could call again multiple times before becoming dissatisfied with the CRA's service. In addition, most Canadians say they could place a call at a different time if it would result in faster service at that time.

Generally speaking, when Canadians call an enquiries line, they want to speak to a live agent. Few are interested in using the automated phone service. They believe their issue is too complex and/or that the automated phone service cannot address their need.

When it comes to personal identification, Social Insurance Number (SIN) and a series of other questions is most preferred, followed by the creation of a Personal Identification Number (PIN). Voice authentication was of interest to only a small portion of the population.

Regarding publishing service commitments, Canadians prefer to know their chances of reaching an agent within an acceptable timeframe, expressed as a percentage.

2.2.1. Demographic Differences

Canadians aged 35 and above have a lower tolerance for waiting, calling back and using alternative options or an automated phone service. They are also more likely to be dissatisfied if requested to call back.

Canadians calling the Individual or Benefits enquiries lines are more likely to be dissatisfied about having to call back at a later time, while Business enquiries callers are more tolerant. Business enquiries callers are, however, quite insistent on speaking to an agent. Callers to the Business enquiries line are more likely than other callers to believe the automated phone system cannot answer their questions and that their issues are either too complex or need multiple answers, thus requiring them to speak with an agent. It is, therefore, not surprising that Business enquiries callers are – as compared to Individual or Benefits enquiries callers – more likely to want to see the CRA publish a service standard which indicates the average number of calls required before reaching an agent.

2.3. Methodology

A total of 804 telephone surveys were conducted with four target audiences: individuals (those who call the Individual enquiries line), benefit recipients, businesses, and tax intermediaries. Interviews were conducted using randomly selected telephone numbers of taxpayers who had recently called one of three dedicated CRA enquiries lines (Individual, Business, and Benefits enquiries lines).

A pre-test consisting of 13 English interviews and 10 French interviews was completed on July 26th, 2018. Minor changes were made before fully launching the survey on July 30th.

The survey was conducted from July 30th to August 9th, 2018. The findings can be extrapolated to Canadians who called the CRA enquiries line from July 3rd to July 17th with a margin of error of +/-3 per cent, 19 times out of 20.

2.4. Contract Value

The total contract value for this project was **\$54,910.03** (including HST).

2.5. Statement of Political Neutrality

I hereby certify as Senior Research Director & Public Sector Practice Lead of Kantar TNS that the deliverables fully comply with the Government of Canada political neutrality requirements outlined in the Policy on Communications and Federal Identity and Procedures for Planning and Contracting Public Opinion Research. Specifically, the deliverables do not include information on electoral voting intentions, political party preferences and standings with the electorate or ratings of the performance of a political party or its leaders.

A handwritten signature in black ink that reads "Tanya Whitehead". The signature is written in a cursive, flowing style.

Tanya Whitehead
Kantar TNS
Senior Director & Public Sector Practice Lead



3. Avant-propos

3.1. Contexte et objectifs

L'Agence prévoit commencer en 2018 la mise en place d'une nouvelle plateforme technologique dans ses centres d'appels qui traitent les demandes de renseignements téléphoniques des entreprises, des particuliers et des bénéficiaires de prestations. Cette technologie téléphonique moderne offrira diverses fonctions nouvelles et différentes. Avant d'adopter cette nouvelle technologie, l'Agence avait besoin de bien comprendre les attentes et les exigences des contribuables (y compris celles des intermédiaires fiscaux) qui utilisent les lignes de demandes de renseignements. Cette compréhension permettra à l'Agence de mieux harmoniser ces services avec les attentes des contribuables. De plus, l'Agence voulait aussi comprendre lesquelles des nouvelles fonctions seraient les plus intéressantes, et les plus utiles, pour les contribuables lorsqu'ils appellent les différentes lignes de demandes de renseignements.

La recherche fournira à l'Agence des éléments de preuve à l'appui de la révision de ses normes de service afin de répondre aux attentes des contribuables qui appellent les lignes de demandes de renseignements de l'Agence.

L'objectif global de cette recherche était de mieux comprendre les attentes des contribuables lorsqu'ils appellent les lignes de demandes de renseignements de l'Agence. Pour atteindre cet objectif, l'étude avait pour but de répondre aux questions suivantes :

- Les contribuables préfèrent-ils recevoir un message indiquant le temps d'attente ou entendre une tonalité d'occupation?
- Quel est le temps d'attente acceptable? Le temps d'attente acceptable varie-t-il selon les différents types de services?
- Les contribuables sont-ils intéressés ou enclins à utiliser les options de libre-service du système de réponse vocale interactive? Laquelle des options actuelles du système de réponse vocale interactive est jugée utile? Quelles sont les perceptions ou l'intérêt à l'égard de nouvelles options?
- Sur quels renseignements une nouvelle norme de service doit-elle être fondée pour être considérée comme étant claire et transparente?
- Lesquelles des nouvelles fonctions les appelants préféreraient-ils? Lesquelles de ces fonctions seraient-ils plus ou moins susceptibles d'utiliser?

3.2. Aperçu de la méthodologie

Au total, 804 sondages téléphoniques ont été menés auprès de quatre publics cibles : les particuliers (ceux qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers), les bénéficiaires de prestations, les entreprises et les intermédiaires fiscaux. Ces sondages ont été menés en utilisant des numéros de téléphone choisis au hasard parmi les numéros des contribuables qui avaient récemment appelé l'une des trois lignes téléphoniques de l'Agence réservées aux demandes de

renseignements (soit les lignes de demandes de renseignements des particuliers, des entreprises et des bénéficiaires de prestations).

Un essai préliminaire comprenant 13 entrevues en anglais et 10 entrevues en français a été effectué le 26 juillet 2018. Des modifications mineures ont été apportées au sondage avant son lancement complet le 30 juillet.

Le sondage a été réalisé du 30 juillet au 9 août 2018. Les constatations peuvent être extrapolées aux Canadiens qui ont appelé l'une des lignes de demandes de renseignements de l'Agence entre les 3 et 17 juillet avec une marge d'erreur de +/- 3 %, 19 fois sur 20.

Les nombres présentés dans le présent rapport sont arrondis au nombre entier le plus près. Dans certains cas, les nombres fusionnés peuvent sembler différer d'un point de pourcentage comparativement aux nombres présentés individuellement, et les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

3.2.1. Analyses par sous-groupe

Une analyse a été effectuée afin d'établir l'étendue de la relation entre des variables telles que le genre, l'âge, la région, le type d'appelant (particulier, bénéficiaire de prestations, entreprise ou intermédiaire fiscal), etc. Seules les différences significatives au niveau de confiance de 95 % sont présentées dans ce rapport. Les différences importantes du point de vue statistique entre les sous-groupes sont indiquées par une lettre dans les tableaux fournis dans l'ensemble du rapport. D'après l'exemple de tableau ci-dessous, les Canadiens âgés de 18 à 34 ans étaient beaucoup plus susceptibles que ceux âgés de 35 ans et plus de répondre « Oui ». Veuillez noter que le tableau ci-dessous n'est utilisé qu'aux fins d'illustration et ne contient pas les données réelles recueillies dans le cadre du sondage.

	Total	Âge		
	Total	De 18 à 34 ans (C)	De 35 à 54 ans (D)	55 ans et plus (E)
Base = réelle	(804)	(238)	(291)	(264)
Oui	85 %	92 % DE	70 %	71 %
Non	14 %	5 %	29 % C	29 % C
Je ne sais pas	1 %	3 %	1 %	0 %

4. Constatations détaillées

La section suivante présente les constatations détaillées de la recherche ainsi que toutes les différences significatives qui ont été relevées au sein des différents groupes.

4.1. Temps d'attente

4.1.1. Temps d'attente maximal acceptable

En moyenne, les Canadiens qui appellent une ligne de demandes de renseignements de l'Agence sont prêts à attendre 12,5 minutes pour parler à un agent avant de raccrocher et de rappeler à un autre moment. Il existe toutefois quelques écarts par rapport à cette moyenne (écart-type¹ : 11 minutes), ce qui laisse entendre que le temps d'attente maximal varie beaucoup parmi les appelants (de 1 à 60 minutes).

Deux Canadiens sur cinq sont prêts à attendre 5 minutes ou moins (39 %), tandis que 25 % des Canadiens sont prêts à attendre de 6 à 10 minutes. La majeure partie du tiers restant est prête à attendre de 11 à 30 minutes avant de raccrocher et de rappeler (29 %), alors que 4 % des appelants sont prêts à attendre plus de 30 minutes. Cela signifie que le tiers (33 %) des Canadiens jugent qu'il est acceptable d'attendre 11 minutes et plus, alors que 58 % des Canadiens jugent qu'il est acceptable d'attendre 6 minutes et plus et que 87 % des Canadiens jugent qu'il est acceptable d'attendre 4 minutes.

Fait intéressant, plus les Canadiens avancent en âge, plus le temps qu'ils sont prêts à attendre avant de parler à un agent diminue (14,5 minutes pour les Canadiens âgés de 18 à 34 ans, 12,9 minutes pour les Canadiens âgés de 35 à 54 ans, et 10,2 minutes pour les Canadiens âgés de 55 ans et plus).

Les temps d'attente maximaux acceptables varient aussi entre les différentes lignes de demandes de renseignements de l'Agence. Plus précisément, un plus petit nombre de personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des entreprises sont prêtes à attendre plus de 10 minutes comparativement aux personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers (24 % par rapport à 35 %).

¹ L'écart-type est un nombre utilisé pour indiquer la mesure de dispersion des réponses d'un groupe par rapport à sa moyenne. Un faible écart-type signifie que la plupart des nombres sont très proches de la moyenne. Un écart-type élevé signifie que les nombres sont dispersés.

Pièce 4.1.1 Temps d'attente maximal acceptable

	Total		Âge			Ligne de demandes de renseignements		
	Total	De 18 à 34 ans (C)	De 35 à 54 ans (D)	55 ans et plus (E)	Particuliers (M)	Bénéficiaires de prestations (N)	Entreprises (O)	
Base = réelle	(804)	(228)	(298)	(267)	(217)	(217)	(370)	
3 minutes ou moins	10 %	6 %	11 %	12 %	9 %	11 %	12 %	
De 4 à 5 minutes	29 %	29 %	23 %	37 % D	30 %	25 %	28 %	
De 6 à 10 minutes	25 %	22 %	30 %	22 %	21 %	29 %	32 % M	
De 11 à 30 minutes	29 %	33 %	29 %	25 %	31 % O	27 %	22 %	
Plus de 30 minutes	4 %	6 %	4 %	2 %	4 %	6 % O	2 %	
Je ne sais pas	4 %	4 %	4 %	3 %	4 %	2 %	4 %	
Moyenne	12,5	14,45 E	12,87 E	10,21	12,65	13,12	11,27	

Q4. Pendant combien de temps êtes-vous prêt à patienter pour parler à un agent avant de décider de raccrocher et de rappeler?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

4.1.2. Dépassement du temps d'attente

Si les Canadiens savaient que le temps d'attente dépasse le temps d'attente maximal qu'ils sont prêts à accepter, la plupart d'entre eux (72 %) préféreraient recevoir un retour d'appel automatisé lorsqu'un agent se libère. Quatre Canadiens sur 10 (41 %) raccrocheraient et rappelleraient à un autre moment, alors que près d'un quart des Canadiens (24 %) aimeraient recevoir un message indiquant que tous les agents sont actuellement occupés à aider d'autres appelants et les invitant à rappeler plus tard. Un Canadien sur cinq (21 %) serait prêt à essayer d'accomplir la tâche d'une autre façon, en utilisant par exemple les services en ligne ou le service téléphonique automatisé.

Les jeunes Canadiens (29 % par rapport à 14 % des Canadiens âgés de 55 ans et plus) et les hommes (25 % par rapport à 16 % des femmes) sont plus susceptibles que leurs homologues d'essayer d'obtenir une réponse à leur question ou une solution à leur problème d'une autre façon. Sans surprise, les personnes qui se disent prêtes à utiliser le système téléphonique automatisé sont plus susceptibles d'être prêtes à essayer d'obtenir une réponse à leur question ou une solution à leur problème d'une autre façon (27 % par rapport à 18 %).

Pièce 4.1.2 Mesures prises en cas de dépassement du temps d'attente

	Total	Âge			Genre		Seriez-vous disposé à utiliser le système téléphonique automatisé?	
		De 18 à 34 ans (C)	De 35 à 54 ans (D)	55 ans et plus (E)	Homme (F)	Femme (G)	Oui (A)	Non (B)
Base = réelle	Total (776)	De 18 à 34 ans (218)	De 35 à 54 ans (291)	55 ans et plus (257)	Homme (377)	Femme (399)	Oui (188)	Non (533)
Recevoir un retour d'appel automatisé lorsqu'un agent se libère	72 %	71 %	76 %	68 %	70 %	73 %	74 %	71 %
Raccrocher et rappeler plus tard	41 %	47 %	37 %	38 %	37 %	44 %	44 %	40 %
Recevoir un message indiquant que tous les agents sont actuellement occupés à aider d'autres appelants et vous invitant à rappeler plus tard	24 %	25 %	21 %	26 %	23 %	25 %	32 %	21 %
Essayer d'accomplir la tâche d'une autre façon	21 %	29 % E	21 %	14 %	25 % G	16 %	27 % B	18 %
Je ne sais pas	2 %	0 %	1 %	5 % D	2 %	2 %	0 %	3 %

Remarque : Les pourcentages ne totalisent pas 100 % étant donné que les répondants pouvaient choisir des réponses multiples à cette question.

Q5. Si vous saviez que vous devriez attendre plus de [INSÉREZ LA RÉPONSE À LA QUESTION 4] minutes, laquelle des options suivantes choisiriez-vous?

Base : Répondants qui ont spécifié un temps d'attente maximal

4.2. Attitudes à l'égard du transfert des appels

4.2.1. Acceptabilité du message indiquant de rappeler

La moitié des Canadiens (50 %) croient qu'il est acceptable de recevoir un message indiquant que tous les agents sont actuellement occupés à aider d'autres appelants et qu'ils doivent rappeler à un autre moment. En revanche, 38 % des Canadiens estiment qu'il est inacceptable de recevoir ce message. Treize pour cent (13 %) des Canadiens n'ont aucune opinion particulière et estiment qu'il n'est ni acceptable ni inacceptable de recevoir ce message ou ne savent pas s'il est acceptable ou inacceptable de le recevoir. Fait intéressant, les personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des bénéficiaires de prestations sont plus susceptibles de juger qu'il est acceptable de leur demander de rappeler (59 %) que les personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers (48 %) ou la ligne de demandes de renseignements des entreprises (43 %).

Comme il a déjà été mentionné, certains Canadiens estiment qu'il est inacceptable de leur demander de rappeler à un autre moment (38 %) et cette opinion est encore plus répandue chez les Canadiens âgés (51 % des Canadiens âgés de 55 ans et plus comparativement à 38 % des Canadiens âgés de 35 à 54 ans et à 24 % des Canadiens âgés de 18 à 34 ans). De plus, les personnes qui refusent d'utiliser le système téléphonique automatisé sont également plus susceptibles de trouver inacceptable qu'on leur demande de rappeler (42 %) que les personnes qui sont disposées à utiliser ce système (28 %).

Pièce 4.2.1a Acceptabilité du message indiquant de rappeler plus tard

	Total	Âge			Ligne de demandes de renseignements			Seriez-vous disposé à utiliser le système téléphonique automatisé?	
		De 18 à 34 ans (C)	De 35 à 54 ans (D)	55 ans et plus (E)	Particuliers (M)	Bénéficiaires de prestations (N)	Entreprises (O)	Oui (A)	Non (B)
Base = réelle	Total (804)	De 18 à 34 ans (228)	De 35 à 54 ans (298)	55 ans et plus (267)	Particuliers (217)	Bénéficiaires de prestations (217)	Entreprises (370)	Oui (193)	Non (555)
Acceptable	50 %	63 % DE	47 %	39 %	48 %	59 % MO	43 %	58 % B	46 %
Ni acceptable ni inacceptable	11 %	9 %	15 %	9 %	11 %	9 %	15 % N	11 %	11 %
Inacceptable	38 %	24 %	38 % C	51 % CD	39 %	30 %	40 % N	28 %	42 % A
Je ne sais pas	2 %	4 %	1 %	1 %	2 %	2 %	2 %	4 %	1 %

Q6a. Si vous receviez un message vous indiquant que tous les agents sont actuellement occupés et vous invitant à rappeler plus tard, dans quelle mesure trouvez-vous qu'il est acceptable de devoir rappeler? Diriez-vous qu'une telle situation est ... ?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

Les résultats indiquent que, comme la plupart des Canadiens (72 %), les personnes qui estiment qu'il est inacceptable de devoir communiquer de nouveau avec l'Agence lorsque tous les agents sont occupés préféreraient recevoir un retour d'appel automatisé (74 %) au lieu de devoir rappeler elles-mêmes (34 %). Cependant, comparativement aux Canadiens qui estiment acceptable de devoir rappeler, ces personnes sont beaucoup moins susceptibles d'envisager d'autres options, comme celle de raccrocher et de rappeler à un autre moment (34 % par rapport à 45 %), d'obtenir une réponse à leur question ou une solution à leur problème d'une autre façon (15 % par rapport à 25 %), ou de recevoir un message les invitant à rappeler plus tard (15 % par rapport à 31 %). Ces données laissent entendre qu'après avoir appelé l'Agence une première fois, ces personnes sont moins enclines à essayer d'appeler l'Agence une deuxième ou une troisième fois. Les personnes qui estiment qu'il est inacceptable de devoir rappeler sont également moins susceptibles que celles qui jugent cette option acceptable de dire qu'elles utiliseraient le service téléphonique automatisé de l'Agence au lieu de parler directement à un agent (75 % par rapport à 62 % des personnes qui sont très peu ou peu susceptibles de l'utiliser). Cette constatation laisse supposer qu'un petit groupe de Canadiens préfère encore recevoir de l'aide personnelle sur demande.

Pièce 4.2.1b Mesures prises en cas de dépassement du temps d'attente maximal accepté

	Total	Acceptabilité du message indiquant de rappeler	
	Total	Acceptable (P)	Inacceptable (Q)
Base = réelle	(776)	(375)	(291)
Recevoir un retour d'appel automatisé lorsqu'un agent se libère	72 %	67 %	74 %
Raccrocher et rappeler plus tard	41 %	45 % Q	34 %
Recevoir un message indiquant que tous les agents sont actuellement occupés à aider d'autres appelants et vous invitant à rappeler plus tard	24 %	31 % Q	15 %
Essayer d'accomplir la tâche d'une autre façon	21 %	25 % Q	15 %
Je ne sais pas	2 %	1 %	4 % P

Q5. Si vous saviez que vous devriez attendre plus de [INSÉREZ LA RÉPONSE À LA QUESTION 4] minutes, laquelle des options suivantes choisiriez-vous?

Base : Répondants qui ont spécifié un temps d'attente maximal

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

Pièce 4.2.1c Probabilité d'utiliser le système téléphonique automatisé au lieu de parler directement à un agent

	Total	Acceptabilité du message indiquant de rappeler	
	Total	Acceptable (P)	Inacceptable (Q)
Base = réelle	(804)	(391)	(300)
Très probable (5)	11 %	15 % Q	6 %
Plutôt probable (4)	15 %	15 %	14 %
Ni probable ni improbable (3)	6 %	7 %	5 %
Plutôt improbable (2)	15 %	16 %	13 %
Très improbable (1)	52 %	46 %	62 % P
Je ne sais pas	1 %	2 %	1 %
VALEUR NETTE : Très probable/Plutôt probable	26 %	30 % Q	19 %
VALEUR NETTE : Très improbable/Plutôt improbable	67 %	62 %	75 % P

Q10. Dans quelle mesure seriez-vous prêt à utiliser le système téléphonique automatisé de l'Agence au lieu de parler à un agent? Diriez-vous que ce serait ...?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

Il convient toutefois de noter que peu de Canadiens seraient mécontents (8 %) s'ils devaient rappeler. De plus, de nombreux Canadiens sont prêts à essayer de rappeler à plusieurs reprises avant de se dire insatisfaits du service de l'Agence. En fait, 70 % des Canadiens seraient prêts à rappeler au moins deux fois (2,7 fois en moyenne) avant de se dire insatisfaits du service, tandis que 13 % des Canadiens seraient insatisfaits du service après avoir tenté de rappeler une seule fois.

Les Canadiens âgés de 35 ans et plus seront insatisfaits du service après avoir fait moins de tentatives pour rappeler comparativement à ceux âgés de 18 à 34 ans (de 2,5 à 2,7 tentatives comparativement à 3,0 tentatives). En outre, les personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers ou des bénéficiaires de prestations sont plus susceptibles que celles qui appellent la ligne de demandes de renseignements des entreprises d'être insatisfaites du service avant même de devoir rappeler une fois (10 % et 6 % par rapport à 2 %).

Pièce 4.2.1d Nombre de rappels avant de juger qu'il est inacceptable de devoir rappeler

	Âge				Ligne de demandes de renseignements		
	Total	De 18 à 34 ans (C)	De 35 à 54 ans (D)	55 ans et plus (E)	Particuliers (M)	Bénéficiaires de prestations (N)	Entreprises (O)
Base = réelle	Total (789)	(221)	(293)	(264)	(213)	(213)	(363)
Je serais déjà insatisfait(e)	8 %	4 %	6 %	13 % CD	10 % O	6 % O	2 %
1	13 %	12 %	13 %	15 %	13 %	10 %	18 % N
2	29 %	26 %	28 %	34 %	29 %	28 %	32 %
3	30 %	32 %	30 %	28 %	30 %	29 %	31 %
4 ou plus	11 %	14 %	11 %	8 %	9 %	17 % M	12 %
Je ne sais pas	9 %	11 % E	12 % E	3 %	9 %	11 % O	5 %
Moyenne	2,7	3,0	2,7	2,5	2,6	2,9	2,7

Q6b. Si vous devez rappeler pour parler à un agent, après combien de tentatives serez-vous insatisfait du service?

Base : Répondants qui ont offert un score d'acceptabilité à l'option de recevoir un message indiquant de rappeler plus tard

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

4.2.2. Options de rappel privilégiées

La plupart des Canadiens (90 %) sont également prêts à rappeler à un autre moment si cela leur permettait d'obtenir un service plus rapide. Font toutefois exception les appelants vivant dans la région de l'Atlantique, qui sont légèrement moins enclins à rappeler à un autre moment que les appelants vivant dans d'autres régions (82 % par rapport à 89 % à 95 %²).

² Différence significative à un niveau de confiance de 90 % seulement.

Pièce 4.2.2a Volonté de rappeler à un autre moment pour obtenir un service plus rapide

	Total		Région			
Base = réelle	Total	Atlantique (H)	Québec (I)	Ontario (J)	Prairies (K)	Colombie-Britannique (L)
	(804)	(43)	(19)*	(388)	(224)	(115)
Oui	90 %	82 %	95 %	92 %	91 %	89 %
Non	8 %	18 % JKL	5 %	7 %	7 %	7 %
Je ne sais pas	2 %	0 %	0 %	2 %	2 %	5 %

* Faible base de moins de 30

Q7a. Si vous pouviez être servi plus rapidement à un autre moment de la journée, appelleriez-vous à cet autre moment?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

Un grand nombre de Canadiens qui sont disposés à rappeler à un autre moment pour être servis plus rapidement n'ont aucune préférence quant au moment auquel rappeler, que ce soit tôt le matin ou en fin d'après-midi (44 %). Cependant, près d'un tiers (32 %) des Canadiens préfèrent rappeler tôt le matin, tandis qu'un Canadien sur cinq (21 %) préfère rappeler en fin d'après-midi.

Pièce 4.2.2b Moment privilégié pour appeler l'Agence

	Total
Base = réelle	(722)
Tôt le matin	32 %
Plus tard en après-midi	21 %
Cela dépend	2 %
Les deux moments	39 %
Aucune préférence	5 %
Je ne sais pas/aucun de ces moments	1 %

Q7b. Préférez-vous communiquer avec l'Agence ... ?

Base : Répondants qui sont prêts à appeler à un autre moment de la journée pour être servi plus rapidement

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

4.3. Service téléphonique automatisé

4.3.1. Probabilité d'utiliser le service téléphonique automatisé

La plupart des Canadiens (67 %) ne sont pas susceptibles (très peu ou peu susceptibles) d'utiliser le service téléphonique automatisé de l'Agence au lieu de parler à un agent. Les Canadiens âgés (55 ans et plus) sont particulièrement réticents à utiliser le service automatisé (78 % par rapport à 60 % et 63 %). C'est également le cas des personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des entreprises, qui préfèrent parler à un agent plutôt qu'utiliser le service téléphonique automatisé (74 % par rapport à 65 % des personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers ou des bénéficiaires de prestations).

Pièce 4.3.1 Probabilité d'utiliser le service téléphonique automatisé au lieu de parler directement à un agent

	Total	Âge			Ligne de demandes de renseignements		
	Total (804)	De 18 à 34 ans (C) (228)	De 35 à 54 ans (D) (298)	55 ans et plus (E) (267)	Particuliers (M) (217)	Bénéficiaires de prestations (N) (217)	Entreprises (O) (370)
Très probable (5)	11 %	8 %	15 %	9 %	12 %	11 %	8 %
Plutôt probable (4)	15 %	19 % E	18 % E	8 %	15 %	15 %	13 %
Ni probable ni improbable (3)	6 %	11 % D	3 %	6 %	6 %	7 %	6 %
Plutôt improbable (2)	15 %	15 %	14 %	16 %	15 %	16 %	15 %
Très improbable (1)	52 %	45 %	49 %	61 % CD	51 %	49 %	59 % N
Je ne sais pas	1 %	1 %	2 %	0 %	1 %	1 %	0 %
VALEUR NETTE : Très probable/Plutôt probable	26 %	27 % E	33 % E	16 %	27,2 %	26,3 %	20,8 %
VALEUR NETTE : Très improbable/Plutôt improbable	67 %	60 %	63 %	78 % CD	65 %	65 %	74 % MN

Q10. Dans quelle mesure seriez-vous prêt à utiliser le système téléphonique automatisé de l'Agence au lieu de parler à un agent? Diriez-vous que ce serait ...?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

4.3.2. Raisons d'utiliser le service téléphonique automatisé

Les Canadiens qui sont prêts à utiliser le service téléphonique automatisé de l'Agence (26 %) sont ouverts à l'idée d'utiliser divers services automatisés. Les personnes qui appellent les lignes de demandes de renseignements des particuliers et des bénéficiaires de prestations aimeraient utiliser le service téléphonique automatisé pour vérifier l'état des demandes (88 %) ou

le solde d'un compte pour le versement d'acomptes provisionnels (87 %), demander une copie d'un avis de cotisation ou de nouvelle cotisation (85 %), demander une trousse de déclaration de revenus (78 %), et demander un feuillet T (77 %). Fait peu étonnant, les bénéficiaires de prestations sont plus susceptibles que les personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers d'utiliser le service automatisé pour vérifier le solde de leur compte (98 % par rapport à 83 %).

Pièce 4.3.2a Utilisations prévues du système téléphonique automatisé – Particuliers et bénéficiaires de prestations

	Total		
	Total	Ligne de demandes de renseignements	
Base = réelle		Particuliers (M)	Bénéficiaires de prestations (N)
	(104)	(52)	(52)
Vérifier le solde de votre compte pour le versement d'acomptes provisionnels	87 %	83 %	98 % M
Vérifier l'état des demandes, des déclarations, des redressements ou des crédits	88 %	89 %	85 %
Demander une copie de votre avis de cotisation ou de nouvelle cotisation	85 %	83 %	90 %
Demander une trousse de déclaration de revenus	78 %	77 %	81 %
Demander un feuillet T, comme un feuillet T4	77 %	77 %	79 %

Remarque : Les pourcentages ne totalisent pas 100 % étant donné que les répondants pouvaient choisir des réponses multiples à cette question.

Q11a. Utiliserez-vous le système téléphonique automatisé pour ... ?

Base : Répondants probable d'utiliser le système téléphonique automatisé

Les personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des entreprises souhaitent principalement utiliser le service téléphonique automatisé pour vérifier l'état d'une déclaration ou d'un remboursement (87 %), le solde d'un compte pour le versement d'acomptes provisionnels (81 %), ou le solde d'un compte ou le montant des derniers paiements (78 %), et pour demander des pièces de versement (66 %).

Pièce 4.3.2b Utilisations prévues du système téléphonique automatisé – Entreprises

	Total
Base = réelle	(77)
Vérifier l'état d'une déclaration ou d'un remboursement	87 %
Vérifier le solde d'un compte pour le versement d'acomptes provisionnels	81 %
Vérifier le solde d'un compte ou le montant du dernier paiement	78 %
Demander une pièce de versement	66 %

Remarque : Les pourcentages ne totalisent pas 100 % étant donné que les répondants pouvaient choisir des réponses multiples à cette question.

Q11b. Utiliserez-vous le système téléphonique automatisé pour ... ?

Base : Répondants probable d'utiliser le système téléphonique automatisé

4.3.3. Raisons de ne pas utiliser le service téléphonique automatisé

Les Canadiens qui ne souhaitent pas utiliser le système téléphonique automatisé de l'Agence ont donné diverses raisons pour expliquer leur manque d'intérêt. Bon nombre de Canadiens préfèrent parler à une personne (43 %), tandis que d'autres croient que le système automatisé ne peut pas répondre à leurs questions (32 %) ou qu'il est lent ou frustrant (18 %).

Une plus grande proportion de personnes qui appellent les lignes de demandes de renseignements des bénéficiaires de prestations et des entreprises croient que le système ne peut pas répondre à leurs questions (39 % et 43 % par rapport à 26 % des personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers). Il n'est donc pas surprenant de constater que les personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des entreprises sont beaucoup plus susceptibles que les autres appelants de croire qu'elles doivent parler à un agent pour obtenir une réponse à leurs questions (24 % par rapport à 15 % et 16 %) et que leurs demandes de renseignements sont complexes et nécessitent qu'elles posent de nombreuses questions (18 % par rapport à 5 % et 11 %).

Pièce 4.3.3 Raisons de ne pas utiliser le système téléphonique automatisé

	Total	Ligne de demandes de renseignements		
	Total	Particuliers (M)	Bénéficiaires de prestations (N)	Entreprises (O)
Base = réelle	(605)	(155)	(157)	(293)
Je préfère parler à une personne/Je n'aime pas les systèmes automatisés	43 %	46 % O	46 % O	32 %
Le système automatisé ne peut pas répondre à mes questions/n'a pas les réponses dont j'ai besoin	32 %	26 %	43 % M	39 % M
Le système automatisé est lent/frustrant	18 %	20 %	14 %	14 %
Je dois parler à un agent pour résoudre mon problème	17 %	16 %	15 %	24 % MN
Je peux trouver les mêmes renseignements en ligne/sur le site Web	15 %	16 %	9 %	21 % N
Mon problème est complexe/J'ai de nombreuses questions/etc.	11 %	11 %	5 %	18 % MN
Le système automatisé n'offre pas les options dont j'ai besoin	8 %	9 %	6 %	6 %
Le système automatisé prête à confusion/est compliqué/est complexe	7 %	6 %	10 %	8 %
Le système automatisé ne me comprend pas	4 %	5 %	5 %	2 %
J'ai un handicap/une déficience auditive	1 %	1 %	0 %	0 %
Autre	8 %	8 %	8 %	7 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	1 %	1 %	3 %	0 %

Q13. Pourquoi ne seriez-vous pas prêt à utiliser le système téléphonique automatisé de l'Agence?

Base : Répondants non probable d'utiliser le système téléphonique automatisé

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

4.3.4. Fonctionnalités désirées du service téléphonique automatisé

Les répondants qui étaient prêts à utiliser le système téléphonique automatisé avaient très peu de fonctionnalités supplémentaires à suggérer. En fait, la plupart des répondants (79 %) étaient incapables de nommer une autre fonctionnalité qu'ils aimeraient utiliser (aucune autre suggestion ou ne savaient pas quoi répondre). Une petite minorité d'appelants ont fourni quelques suggestions d'amélioration. Ces suggestions comprenaient l'obtention de renseignements généraux (4 %), la mise à jour des renseignements (3 %), l'obtention de renseignements sur les prestations (2 %), la modification d'une adresse (2 %), la réinitialisation d'un mot de passe (2 %), et d'autres améliorations diverses (8 %).

Pièce 4.3.4 Autres utilisations du système téléphonique automatisé

	Total
Base = réelle	(193)
Non/Aucune	76 %
Obtenir des renseignements généraux/de l'information (non précisée)	4 %
Mettre à jour des renseignements – autres éléments mentionnés	3 %
Avoir la possibilité de réinitialiser un mot de passe	2 %
Demander qu'un agent vous rappelle si tous les agents sont trop occupés	2 %
Obtenir des renseignements sur les prestations	2 %
Modifier/mettre à jour une adresse	2 %
Autres améliorations diverses	8 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	3 %

Remarque : Les pourcentages ne totalisent pas 100 % étant donné que les répondants pouvaient choisir des réponses multiples à cette question.

Q12. Aimeriez-vous faire autre chose au moyen du système téléphonique automatisé de l'Agence?

Base : Répondants probable d'utiliser le système téléphonique automatisé

4.4. Attentes à l'égard de la divulgation du niveau de service

4.4.1. Préférence concernant la publication des engagements à l'égard des services

On a demandé aux Canadiens de quelle façon ils préféreraient que les engagements pris par l'Agence à l'égard du niveau de service soient publiés sur son site Web. Deux options leur ont été présentées :

- 1) la publication du pourcentage de chances qu'ils obtiennent le service dont ils ont besoin;
- 2) la publication du nombre d'appels qu'ils devront faire, en moyenne, avant d'obtenir le service dont ils ont besoin.

Plus de la moitié des Canadiens (52 %) préféraient connaître le pourcentage de chances qu'ils obtiennent le service dont ils ont besoin, tandis que près du tiers des Canadiens (31 %) préféraient connaître le nombre d'appels qu'ils devront faire, en moyenne, avant de réussir à parler à un agent. Un nombre modeste, mais non négligeable de Canadiens (17 %) ne savaient pas ce qu'ils préféraient ou ne comprenaient pas les options concernant la publication des engagements à l'égard du niveau de service. En général, un plus grand nombre de Canadiens âgés (55 ans et plus) que de jeunes Canadiens ne savaient pas ce qu'ils préféraient (22 % par rapport à 11 % des Canadiens âgés de 18 à 34 ans).

Bien que les répondants préfèrent généralement connaître le pourcentage de chances qu'ils obtiennent le service dont ils ont besoin, quelle que soit la ligne de demandes de renseignements utilisée, les personnes qui appellent la ligne de demandes de renseignements des bénéficiaires de prestations étaient plus susceptibles de choisir l'option de connaître le nombre d'appels qu'ils devront faire avant de réussir à parler à un agent que les personnes qui appellent les lignes de demandes de renseignements des particuliers et des entreprises (38 % par rapport à 27 % et 29 %), et moins susceptibles de répondre « Je ne sais pas ».

Pièce 4.4.1 Préférence de format pour le message annonçant les attentes en matière de niveau de service publié sur le site Web

	Total		Âge			Ligne de demandes de renseignements		
	Total	De 18 à 34 ans (C)	De 35 à 54 ans (D)	55 ans et plus (E)	Particuliers (M)	Bénéficiaires de prestations (N)	Entreprises (O)	
Base = réelle	(804)	(228)	(298)	(267)	(217)	(217)	(370)	
Pourcentage de chances d'obtenir le service dont vous avez besoin	52 %	58 % D	47 %	55 %	52 %	51 %	56 %	
Nombre d'appels que vous devrez faire, en moyenne, avant de réussir à parler à un agent	31 %	31 %	35 % E	24 %	29 %	38 % MO	27 %	
Je ne sais pas	17 %	11 %	18 %	22 % C	19 % N	11 %	17 % N	

Q8. L'Agence souhaite établir et publier ses engagements en matière de service sur son site Web. Si vous consultiez le site Web avant d'appeler l'Agence, laquelle des informations suivantes aimeriez-vous savoir?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

4.4.2. Divulgarion du temps d'attente

Pratiquement tous les Canadiens (94 %) jugent utile (très utile ou plutôt utile) de connaître le temps d'attente avant de pouvoir parler à un agent.

Pièce 4.4.2 Utilité de connaître le temps d'attente avant de pouvoir parler à un agent

	Total
Base = réelle	(804)
Très utile (4)	78 %
Plutôt utile (3)	16 %
Peu utile (2)	3 %
Pas du tout utile (1)	3 %
Je ne sais pas	1 %
VALEUR NETTE : Très utile/Plutôt utile	94 %
VALEUR NETTE : Peu utile/Pas du tout utile	5 %

Q9. Lorsque vous communiquez avec un centre d'appels de l'Agence, dans quelle mesure vous serait-il utile de connaître le temps d'attente avant de pouvoir parler à un agent? Diriez-vous que cette information serait ...?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

4.5. Confirmation de l'identité

4.5.1. Méthode privilégiée pour confirmer l'identité

Avant de divulguer des renseignements personnels par téléphone, l'Agence doit confirmer l'identité de l'appelant. La question sur la méthode privilégiée pour confirmer l'identité a révélé que la plupart des Canadiens (59 %) préfèrent que l'agent leur demande leur numéro d'assurance sociale et leur pose une série de questions. De nombreux Canadiens (38 %) estiment également que l'utilisation d'un NIP serait une option viable, et, dans une moindre mesure, l'utilisation d'un système d'authentification vocale (28 %).

Pièce 4.5.1a Méthodes privilégiées pour confirmer l'identité

	Total
Base = réelle	(403)
Vous aimeriez qu'on vous demande de fournir votre numéro d'assurance sociale et de répondre à une série de questions; on pourrait vous demander un montant précis figurant sur votre déclaration de revenus, votre date de naissance, votre nom, etc.	59 %
Vous aimeriez obtenir un numéro d'identification personnel, ou NIP, comme le NIP d'une carte bancaire ou d'un service bancaire par téléphone.	38 %
Vous aimeriez utiliser un système d'authentification vocale. Il s'agit d'un type d'authentification de l'utilisateur qui a pour but de confirmer votre identité au moyen de vos caractéristiques vocales uniques, lesquelles rappellent l'empreinte digitale.	28 %
Je ne sais pas	3 %

Q14. Avant de divulguer des renseignements personnels par téléphone, l'Agence doit s'assurer de parler à la bonne personne. Pour ce faire, elle doit confirmer l'identité de l'appelant. De quelle manière aimeriez-vous que l'Agence confirme votre identité?

Base : Répondants qui ont appelé les lignes de demandes de renseignements des particuliers et des bénéficiaires de prestations

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

Plus de la moitié (57 %) des répondants qui préféreraient confirmer leur identité à l'aide d'un NIP aimeraient mieux le créer en ligne au moyen du service Mon dossier, tandis que plus du tiers des répondants (37 %) préféreraient le créer avec l'aide d'un agent, par téléphone. Ceux qui sont disposés à utiliser le système téléphonique automatisé sont plus susceptibles de préférer l'obtention d'un NIP en ligne, au moyen du service Mon dossier (77% comparativement à 48% parmi ceux qui ne sont pas disposés à utiliser le système téléphonique automatisé).

Pièce 4.5.1b Préférence concernant l'obtention d'un NIP

	Total	Seriez-vous disposé à utiliser le système téléphonique automatisé?	
		Oui (A)	Non (B)
Base = réelle	Total (150)	(48)	(93)
Le créer en ligne, au moyen du service Mon dossier	57 %	77 % B	48 %
Le créer avec l'aide d'un agent, par téléphone	37 %	19 %	45 % A
Je ne sais pas	6 %	4 %	7 %

Q15. De quelle manière aimeriez-vous obtenir un NIP? Préférez-vous ...?

Base : Répondants qui ont choisi le NIP pour confirmer leur identité

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

4.6. Profil des répondants

La répartition des participants au sondage était relativement égale entre les groupes des 18 à 34 ans (30 %), des 35 à 54 ans (36 %) et des 55 ans et plus (33 %). La répartition entre les hommes (52 %) et les femmes (49 %) était elle aussi presque égale. La majorité des participants provenaient de deux régions : 50 % provenaient de la région de l'Ontario et plus d'un quart (28 %) provenait de la région des Prairies. Les autres participants étaient de la Colombie-Britannique (14 %), des provinces de l'Atlantique (5 %) et du Québec (2 %). Quatorze pour cent (14 %) des répondants interrogés étaient des intermédiaires fiscaux.

Pièce 4.6a Âge

	Total
Base = réelle	(804)
De 18 à 34 ans	30 %
De 35 à 54 ans	36 %
55 ans et plus	33 %
Je refuse de répondre	1 %

Q16a/b. En quelle année êtes-vous né? Seriez-vous disposé à me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

Pièce 4.6b Genre

	Total
Base = réelle	(804)
Femme	49 %
Homme	52 %

Q17. CONSIGNEZ LE GENRE.

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

Pièce 4.6.c Région

	Total
Base = réelle	(804)
Ontario	50 %
Colombie-Britannique	14 %
Prairies	28 %
Atlantique	5 %
Québec	2 %
Je refuse de répondre	2 %

Q18. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous?

Base : Tous les répondants

Remarque : Les nombres sont arrondis au nombre entier le plus près. Les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

5. Méthodologie



5.1. Aperçu de la méthodologie

Au total, 804 sondages téléphoniques ont été menés auprès de quatre publics cibles : les particuliers (ceux qui appellent la ligne de demandes de renseignements des particuliers), les bénéficiaires de prestations, les entreprises et les intermédiaires fiscaux. Ces sondages ont été menés en utilisant des numéros de téléphone choisis au hasard parmi les numéros des contribuables qui avaient récemment appelé l'une des trois lignes téléphoniques de l'Agence réservées aux demandes de renseignements (soit les lignes de demandes de renseignements des particuliers, des entreprises et des bénéficiaires de prestations).

5.1.1. Questionnaire

Kantar TNS a créé le questionnaire du sondage en collaboration avec l'Agence. La version définitive approuvée du questionnaire a été traduite en français par l'Agence. Il a fallu entre 3,9 minutes et 23,3 minutes aux participants pour répondre au questionnaire anglais, pour une moyenne de 9,1 minutes. Il a fallu entre 3,6 minutes et 15,2 minutes aux participants pour répondre au questionnaire français, pour une moyenne de 10,3 minutes.

5.1.2. Programmation

Une fois que les questionnaires anglais et français ont été finalisés, des programmeurs chevronnés les ont programmés dans le système d'interview téléphonique assistée par ordinateur. Après la programmation, les questionnaires ont été soumis à des essais exhaustifs afin de vérifier que tout fonctionnait exactement comme prévu.

Un lien a également été fourni à l'Agence pour qu'elle effectue ses propres essais. Les commentaires ont été intégrés au besoin avant de poursuivre l'essai préliminaire du sondage.

5.1.3. Essai préliminaire du sondage

Le sondage a été soumis à un essai pilote exhaustif (sans répondant) et à un essai préliminaire (avec répondants).

Après avoir testé chacune des sections, l'ensemble du sondage a été soumis à un essai pilote (sans répondant) afin de s'assurer que tous les éléments du questionnaire fonctionnaient comme prévu. Cet essai consistait à vérifier que les questions étaient formulées exactement comme il avait été prévu, que les instructions « passez à » et la logique utilisée étaient exactes, et que les questions étaient claires et concises. Le processus a également été automatisé (essai pilote automatique) en appliquant le questionnaire à des données fictives et en vérifiant le résultat afin de s'assurer que le répondant avait suivi le cheminement approprié. Après avoir reçu la confirmation que le compte rendu textuel et la logique du questionnaire anglais étaient exacts, le questionnaire français a été passé en revue de la même manière que celle décrite ci-dessus afin d'en assurer l'exactitude. En soumettant les deux questionnaires à des essais distincts, il a été possible d'assurer la qualité dans les deux langues.

Un essai préliminaire comprenant 13 entrevues en anglais et 10 entrevues en français a été effectué le 26 juillet 2018. Les résultats ont été examinés afin de garantir que le sondage fonctionnait comme prévu et que les questions étaient interprétées comme il se doit. Des modifications mineures ont été apportées au sondage avant son lancement le 30 juillet.

Le sondage avait initialement été enregistré dans le système d'enregistrement des sondages de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing (ARIM), où les répondants pouvaient valider la recherche. À la suite de l'annonce de la cessation des activités de l'ARIM durant le travail de terrain, le système d'enregistrement des sondages est devenu inutilisable et l'énoncé a été retiré de l'introduction du sondage.

5.1.4. Conception et sélection de l'échantillon

Comme il a été mentionné précédemment, l'Agence a fourni la liste d'échantillon, qui était composée de numéros de téléphone choisis au hasard parmi les numéros des contribuables qui avaient appelé l'une des trois lignes téléphoniques de l'Agence réservées aux demandes de renseignements au cours des deux semaines précédant la période du sondage (entre les 3 et 17 juillet). La liste d'échantillon était composée des trois publics cibles suivants :

1. Particuliers (ceux qui ont appelé la ligne de demandes de renseignements des particuliers)
2. Bénéficiaires de prestations
3. Entreprises

Les intermédiaires fiscaux ont appelé les trois lignes de demandes de renseignements et ont été identifiés durant le sondage.

5.1.5. Administration du sondage

Le sondage téléphonique a été mené au moyen de la technologie d'interview téléphonique assistée par ordinateur. Cette technologie utilise des instructions « passez à » préprogrammées qui assurent le bon déroulement de l'entrevue. Elle permet également de contrôler les réponses afin d'obtenir des écarts de valeur appropriés et d'assurer la validité des données. L'échantillon est importé directement dans le sondage afin de s'assurer que les variables de l'échantillon, comme les lignes de demandes de renseignements, sont consignées correctement. Le système contrôle également la planification et les rappels automatisés afin de garantir que tous les rendez-vous sont respectés.

Les sondages ont été menés en anglais ou en français, selon la langue choisie par le répondant. Les entrevues ont été effectuées par des intervieweurs et des superviseurs pleinement qualifiés. Au moins 5 % de toutes les entrevues ont été surveillées et validées de façon indépendante en temps réel.

Tous les participants ont été informés de l'objectif général de la recherche, du promoteur et du fournisseur et ont été avisés que toutes leurs réponses seraient confidentielles.

5.1.6. Marge d'erreur

Un échantillon de 804 personnes tiré de la population d'adultes canadiens qui ont appelé une ligne de demandes de renseignements de l'Agence entre les 3 et 17 juillet produirait une marge d'erreur de +/- 3 %, 19 fois sur 20.

5.1.7. Pondération

Des quotas ont été fixés aux fins du sondage pour qu'un nombre suffisant d'entrevues téléphoniques soient menées auprès des quatre publics cibles (environ 200 entrevues par public cible). On a ensuite utilisé la pondération pour s'assurer que les résultats du sondage reflétaient les opinions exprimées par les proportions réelles de Canadiens qui appellent chacune des lignes de demandes de renseignements de l'Agence. Par exemple, en utilisant un quota d'échantillon aux fins du sondage, 27 % des Canadiens interrogés avaient appelé la ligne de demandes de renseignements des particuliers, alors que l'année dernière cette proportion était de 61 %. Il a donc fallu pondérer les résultats pour tenir compte de ces proportions.

Le tableau suivant établit une comparaison entre l'échantillon non pondéré (nombre réel de questionnaires remplis) et l'échantillon pondéré (nombre pondéré de questionnaires remplis).

Pièce 5.1.7 Données pondérées et données non pondérées

	Données non pondérées	Données pondérées
Base	(804) 100 %	(804) 100 %
Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers	217 27 %	490 61 %
Demandes de renseignements sur les prestations	217 27 %	169 21 %
Demandes de renseignements des entreprises	370 46 %	145 18 %

5.1.8. Taux de réponse

Un total de 22 940 personnes ont été appelées, dont 804 qui ont effectué le sondage (21 personnes parlant français et 783 personnes parlant anglais). Le taux de réponse global pour ce sondage téléphonique a été de 5,57 %. Le tableau suivant présente la répartition de l'échantillon et le taux de réponse conformément aux lignes directrices de l'ARIM.

Pièce 5.1.8 Calcul du taux de réponse

Nombre total de tentatives d'appel	22 940
Non valide	1 877
Numéro non en service	1 859
Télécopieur/modem	18
Numéro d'entreprise/non résidentiel	0
Non résolu (NR)	14 398
Ligne occupée	242
Aucune réponse	5 704
Répondeur	8 452
Dans la portée – sans réponse (P)	5 491
Problème de langue	88
Maladie/incapable de répondre	
Indisponibilité du répondant sélectionné	2 265
Refus du ménage	3 137
Refus du répondant	
Abandon du répondant admissible	1
Dans la portée – unités répondantes (R)	1 174
Non-admissibilité en raison de la langue	0
Personne âgée de moins de 18 ans	0
Autres personnes non admissibles	370
Entrevues réalisées	804
Taux de réponse = R/(NR+P+R)	5,57 %

5.1.9. Biais de non-réponse

Afin de maximiser les réponses, Kantar TNS a fait ce qui suit :

- Au moins cinq tentatives ont été faites pour rappeler les participants avant de retirer un numéro.
- Les tentatives pour rappeler les participants ont été planifiées à différents moments et à différents jours afin de maximiser la possibilité d'obtenir une réponse.
- On a offert aux répondants de fixer un rendez-vous et de les rappeler à n'importe quelle heure afin qu'ils puissent faire le sondage à l'heure qui leur convenait.

Un biais de non-réponse désigne le biais qui existe lorsque les répondants sont très différents des non-répondants. Lorsque des données sur la population sont disponibles, on peut effectuer une analyse afin de déterminer si l'échantillon de population diffère de la population à l'étude, qui, dans cette recherche, est les personnes qui appellent les lignes de demandes de renseignements de l'Agence. Étant donné que les données démographiques sur les personnes qui appellent les lignes de demandes de renseignements de l'Agence n'étaient pas disponibles, il a été impossible d'effectuer une comparaison pour évaluer le taux de non-réponse de chaque groupe démographique.

5.1.10. Tableaux de données

Des tableaux détaillés sont fournis sous pli séparé.

6. Annexe A : Questionnaire du sondage

6.1. Sondage en anglais

CRA Call Centre Expectations – Final Questionnaire

NOTES TO READER:

The respondents to this survey will all have recently called the CRA, so will have some recent and personal context on which to base their answers.

The questionnaire will be pre-tested before full launch.

For Individuals and Benefits Call Centres, “busy signals” have almost been completely eliminated, replaced with a recorded message saying lines are busy and the automated system is available.

For Business Call Centres, a busy signal is still possible but will be eliminated with the new system.

Hello/Bonjour my name is INSERT NAME, from Kantar TNS, a market research firm. We are conducting a survey on behalf of the Government of Canada. The purpose of the survey is to inform the Canada Revenue Agency of Canadians’ preferences and expectations when accessing the CRA’s call centres. Would you prefer that I continue in English or French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

We would like to speak with people who have recently contacted the CRA. Have you or someone at this number recently called a CRA call centre?

IF YES, QUALIFY, CONTINUE

IF NO, BUT SOMEONE ELSE AT THIS NUMBER CALLED. ASK: May I speak with that person, please?

IF REFERRED TO ANOTHER PERSON, START FROM THE TOP. IF PERSON IS NOT AVAILABLE, TERMINATE

IF DON’T KNOW / UNAWARE OF WHO MAY HAVE CALLED, TERMINATE

INTERVIEWER INSTRUCTION: SOME CALLERS MAY HAVE CONCERNS DUE TO RECENT CRA SCAMS PLEASE ASSURE THEM THIS IS JUST A SURVEY TO ASSESS CALL CENTRE PREFERENCES AND WE WILL NOT BE ASKING ANY PERSONAL INFORMATION OR INFORMATION ABOUT THEIR PERSONAL TAXES

Your participation in this survey is voluntary. Your responses will be kept entirely confidential and anonymous. This survey will take about 10 minutes to complete.

[IF ASKED: Kantar TNS is a professional research company hired by the Government of Canada to conduct this survey]

[IF ASKED: Kantar TNS privacy policy can be found here: <http://www.tnscanada.ca/privacy-policy.html>]

QUOTAS:

200 INDIVIDUALS

200 BENEFITS RECIPIENTS

400 BUSINESS

FOR QUOTA PURPOSES THOSE WHO ARE TAX INTERMEDIARIES ARE CODED AS BUSINESS REGARDLESS OF SAMPLE OTHERWISE USE SAMPLE TO DRIVE QUOTAS

CLASSIFICATION:

1. Are you a tax professional who works with individuals or businesses on tax-related or payroll matters?
 - (IF RESPONDENT IS STRUGGLING, SAY: A tax intermediary, someone that you hire to deal with taxes on behalf of an individual or business.)
 - a. Yes
 - b. No

INSTRUCTION TO INTERVIEWER: CODE DON'T KNOW AS NO

2. HIDDEN QUESTION: TAX INTERMEDIARY – IF YES AT Q1 CODE AS TAX INTERMEDIARY
3. HIDDEN QUESTION: SAMPLE: CODE AS INDIVIDUAL, BENEFIT RECIPIENT, BUSINESS

DISPLAY

The CRA tries to use its resources to provide good service and have the right number of telephone agents available to answer calls. As such, the CRA wants to understand how to meet the needs of Canadians efficiently while providing quality and cost-effective service.

WAIT TIMES AND CALL DIVERSION

4. What is the longest you would be willing to wait to speak with an agent before deciding to hang up and call back?

(IF RESPONDENT SAYS 5 TO 10 MINUTES, PLEASE ASK: is that 5 or 10 minutes?)
OPEN (INTERVIEWER INSTRUCTION RECORD AS MINUTES)

INTERVIEWER INSTRUCTION: WE ARE TRYING TO UNDERSTAND AT WHAT POINT THE PERSON IS NO LONGER WILLING TO WAIT AND WOULD RATHER JUST HANG UP AND CALL BACK AT ANOTHER TIME.

5. If you knew you had to wait longer than [INSERT RESPONSE TO Q4] minutes, which of the following, would you choose: (INTERVIEWER PROMPT: ANY OTHERS?)

INTERVIEWER INSTRUCTION: Please ensure respondents understand this is about the future NOT what they have done in the past.

INTERVIEWER INSTRUCTION: Get a yes/ no for each attribute.

RANDOMIZE LIST. READ LIST. SELECT ALL THAT APPLY

- a. Hang up and call back at another time
 - b. Try to complete the task in another way, such as online or using the automated telephone service
 - c. To receive a message that all the agents are currently busy helping other callers and suggest that you should call back at a later time
 - d. To receive an automated call back once an agent becomes available.
 - e. DO NOT READ: Don't know
6. a. If you received a message that all the agents are currently busy helping other callers and you had to call back at another time, how acceptable do you feel it would be to have to call back? Would it be ...?
- a. Acceptable
 - b. Neither acceptable nor unacceptable
 - c. Unacceptable
 - d. DON'T KNOW (DO NOT READ)

PROGRAMMING INSTRUCTION: DO NOT ASK Q6B IF DON'T KNOW AT Q6A

6. b. How many times would you need to call back before becoming unsatisfied with the service?

OPEN NUMERIC VALUE

I would already be dissatisfied (DO NOT READ)

7. a. If you could be served faster at a different time of day, would you call at a different time?
- a. Yes
 - b. No
 - c. Don't know (DO NOT READ)

[IF YES IN Q7A, ASK:]

7. b. Would you prefer to call the CRA ...? READ LIST

- a. Earlier in the morning
- b. Later in the afternoon
- c. Both
- d. No Preference (Do not read)
- e. It depends (DO NOT READ)
- f. Don't know/neither (DO NOT READ)

SERVICE LEVEL EXPECTATIONS AND REPORTING

8. The CRA wants to establish and publish its service commitments on their website. If you checked the website before calling the CRA, which of the following would you prefer to know? **(Randomize A and B)**
- Your chances of getting through to the service you need as a percentage. For example, 75% of the time you would be connected to the service you need on your first call.
 - The average number of times you would have to call before being connected to the service you need. For example, you would typically need to call twice before being connected to the service you need.
 - Don't know / I don't understand what either of these mean (DO NOT READ)
9. When calling a CRA call centre, how helpful would it be for you to know how long you will have to wait before you reach an agent? Would it be ...?
- Very helpful
 - Somewhat helpful
 - Not very helpful
 - Not at all helpful
 - DON'T KNOW (DO NOT READ)

DISPLAY

When callers with simple issues or questions use the CRA's automated phone system instead of a live agent, more agents are available to personally assist callers with more complex issues. We would now like to ask you a few questions about the CRA's automated phone system.

ALTERNATIVE SERVICES

10. How likely would you be to use the CRA's automated phone service instead of talking to a live agent?
Would you say you are:
- Very likely
 - Somewhat likely
 - Neither likely nor unlikely
 - Somewhat unlikely
 - Very unlikely
 - Don't know (DO NOT READ)

PROGRAMMING INSTRUCTION: ASK Q11 IF Q10=A OR B

11. Would you use the automated phone system to:

RANDOMIZE ANSWER LISTS

RESPONSE LIST

- a. Yes
- b. No
- c. Don't know (DO NOT READ)

PROGRAMMING INSTRUCTION: THE FOLLOWING LIST IS FOR INDIVIDUALS AND BENEFITS RECIPIENTS AS DEFINED BY THE SAMPLE

IVR Individual and Benefits List

- a. Request a tax return package
- b. Request a copy of your notice of assessment or re-assessment
- c. Request a T slip such as a T4
- d. Check your instalment payment account balance
- e. Check the status of applications, returns, adjustments or credits

PROGRAMMING INSTRUCTION: THE FOLLOWING IS FOR BUSINESSES AS DEFINED BY THE SAMPLE

IVR Business List

- a. Request remittance voucher
- b. Check account balance or last payment
- c. Check return or refund status
- d. Check instalment payment account balance

PROGRAMMING INSTRUCTION; ASK Q12 IF Q11 WAS ASKED

12. Are there any other things that you would like to do using the CRA's automated phone system?

OPEN

PROGRAMMING INSTRUCTION: ASK Q13 IF Q10 = C, D or E

13. Why wouldn't you be willing to use the CRA's automated telephone system?

OPEN

PROGRAMMING INSTRUCTION: DO NOT ASK Q14 TO TAX INTERMEDIARIES OR BUSINESSES

14. Before sharing any personal information over the phone, the CRA must ensure they are talking to the right person. To do this, they need to confirm a caller's identity. Which of the following would you want the CRA to use to confirm your identity? (INTERVIEWER PROMPT: ANY OTHERS?) SELECT ALL THAT APPLY

RANDOMIZE LIST. READ LIST.

- a. Be asked for your Social Insurance Number plus a series of other questions such as a specific amount on your previous tax return, date of birth, name, etc.
- b. Set up a personal identification number or PIN, like you would have on a bank card or telephone banking.
- c. By voice authentication. This is a type of user authentication that confirms your identity through the unique patterns of your voice, similar to a finger print.
- d. Don't know (DO NOT READ)

PROGRAMMING INSTRUCTION: ASK Q15 IF Q14=b

15. How would you prefer to register for a PIN? Would you...

RANDOMIZE LIST. CHOOSE ONLY ONE.

- a. Set it up with the assistance of an agent on the phone
- b. Online through My Account
- c. Don't know (DO NOT READ)

DEMOS

Now just a few questions for classification purposes.

16. a. In what year were you born?

INTERVIEWER: RECORD YEAR

a. Refuse (DO NOT READ)

[IF PREFER NOT TO PROVIDE A PRECISE BIRTH YEAR, ASK16b]

16. b. Would you be willing to tell me in which of the following age categories you belong?

- a. 18 to 34
- b. 35 to 49
- c. 50 to 54
- d. 55 to 64
- e. 65 or older?
- f. Refuse (DO NOT READ)

17. RECORD GENDER

- a. Female
- b. Male

18. In which province or territory do you live: CODE

- a. British Columbia
- b. Alberta
- c. Saskatchewan
- d. Manitoba
- e. Ontario
- f. Quebec
- g. Nova Scotia
- h. New Brunswick
- i. Prince Edward Island
- j. Newfoundland and Labrador
- k. Northwest Territories
- l. Nunavut
- m. Yukon
- n. Refused

THANK YOU! THOSE ARE ALL THE QUESTIONS THAT I HAVE FOR YOU TODAY.

6.2. Sondage en français

Attentes à l'égard des centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada – Questionnaire définitif

REMARQUES À L'INTENTION DU LECTEUR :

Les répondants à ce sondage auront tout récemment communiqué avec l'Agence. Par conséquent, ils pourront répondre en fonction de leur expérience récente et personnelle.

Le questionnaire fera l'objet d'essais préliminaires avant d'être utilisé officiellement.

Les « tonalités de ligne occupée » des centres d'appels pour les particuliers et de ceux pour les bénéficiaires de prestations ont presque toutes été éliminées et remplacées par un message enregistré indiquant que les lignes sont occupées et qu'un système automatisé est disponible.

Dans le cas des centres d'appels pour les entreprises, il est encore possible d'obtenir une tonalité de ligne occupée, mais celle-ci sera éliminée à l'arrivée du nouveau système.

Bonjour/hello, je m'appelle INSÉREZ LE NOM et je travaille pour Kantar TNS, une firme spécialisée en étude de marché. Nous réalisons un sondage au nom du gouvernement du Canada. Le but de ce sondage est d'informer l'Agence du revenu du Canada des préférences et des attentes des Canadiens en matière de communication avec les centres d'appels de l'Agence.

Aimeriez-vous que je poursuive en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

Nous souhaitons parler avec des gens qui ont récemment communiqué avec l'Agence. Avez-vous, ou une autre personne joignable à ce même numéro, communiqué avec un centre d'appel de l'Agence récemment?

SI LA RÉPONSE EST OUI, POURSUIVEZ.

SI LA RÉPONSE EST NON, MAIS QUE QUELQU'UN D'AUTRE JOIGNABLE AU MÊME NUMÉRO A APPELÉ, DEMANDEZ : Puis-je parler à cette personne, s'il vous plaît?

SI ON VOUS MET EN COMMUNICATION AVEC UNE AUTRE PERSONNE, RECOMMENCEZ DU DÉBUT. SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, METTEZ FIN À LA CONVERSATION.

SI LA PERSONNE NE SAIT PAS QUI A PU APPELER, METTEZ FIN À LA CONVERSATION.

INSTRUCTION À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : CERTAINS APPELANTS POURRAIENT EXPRIMER LEURS PRÉOCCUPATIONS LIÉES AUX ARNAQUES DONT L'AGENCE A ÉTÉ VICTIME RÉCEMMENT. VEUILLEZ LEUR DIRE QU'IL S'AGIT UNIQUEMENT D'UN SONDRAGE ET QUE NOUS NE LEUR DEMANDERONS PAS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS NI DE RENSEIGNEMENTS LIÉS À L'IMPÔT SUR LEUR REVENU.

La participation à ce sondage est volontaire. Vos réponses resteront strictement confidentielles et anonymes. Vous aurez besoin de 10 minutes pour y répondre.

[SI ON VOUS LE DEMANDE : Kantar TNS est une entreprise spécialisée en études de marché à laquelle le gouvernement du Canada a fait appel pour mener ce sondage.]

[SI ON VOUS LE DEMANDE : La politique sur la vie privée de Kantar TNS se trouve à l'adresse suivante : <http://www.tnscanada.ca/politique-de-protection-de-la-vie-privee.html>.]

QUOTAS :

200 PARTICULIERS

200 BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS

400 ENTREPRISES

POUR L'ATTEINTE DES QUOTAS, ON ATTRIBUE AUX INTERMÉDIAIRES FISCAUX LE CODE DES ENTREPRISES, INDÉPENDAMMENT DE L'ÉCHANTILLON. AUTREMENT, UTILISEZ L'ÉCHANTILLON POUR ASSURER LE RESPECT DES QUOTAS.

CLASSIFICATION :

Êtes-vous un professionnel/une professionnelle de l'impôt qui travaille avec les particuliers ou les entreprises sur des dossiers liés à l'impôt ou à la paie?

- (SI LE RÉPONDANT A DE LA DIFFICULTÉ À RÉPONDRE, DITES : Un intermédiaire fiscal est une personne dont vous reprenez les services pour traiter des impôts au nom d'une personne ou d'une entreprise.)

1.
 - a. Oui
 - b. Non

INSTRUCTION À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI LA PERSONNE NE SAIT PAS, INDIQUEZ « NON ».

2. QUESTION CACHÉE : INTERMÉDIAIRE FISCAL – SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 1 EST OUI, INDIQUEZ QU'IL S'AGIT D'UN INTERMÉDIAIRE FISCAL.
3. QUESTION CACHÉE : ÉCHANTILLON – INDIQUEZ QU'IL S'AGIT D'UN PARTICULIER, D'UN BÉNÉFICIAIRE DE PRESTATIONS, D'UNE ENTREPRISE.

À AFFICHER

L'Agence essaie d'utiliser ses ressources pour fournir aux contribuables un bon service et elle tente aussi de faire en sorte que suffisamment d'agents des services téléphoniques soient disponibles pour répondre aux appels. Par conséquent, elle veut comprendre comment répondre efficacement aux besoins des Canadiens tout en offrant un service rentable et de qualité.

TEMPS D'ATTENTE ET TRANSFERT DES APPELS

4. Pendant combien de temps êtes-vous prêt(e) à patienter pour parler à un agent avant de décider de raccrocher et de rappeler?

(SI LE RÉPONDANT DIT « 5 À 10 MINUTES, DITES : Est-ce 5 ou 10 minutes?)

QUESTION OUVERTE (INSTRUCTION À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : CONSIGNEZ LA RÉPONSE EN MINUTES.)

INSTRUCTION À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : NOUS ESSAYONS DE COMPRENDRE À QUEL MOMENT LA PERSONNE N'EST PLUS DISPOSÉE À ATTENDRE ET PRÉFÈRE SIMPLEMENT RACCROCHER ET RAPPELER PLUS TARD.

5. Si vous saviez que vous devriez attendre plus de [INSÉREZ LA RÉPONSE À LA QUESTION 4] minutes, laquelle des options suivantes choisiriez-vous? (INTERVIEWEUR : DEMANDEZ DE NOUVEAU - AUTRE CHOSE?)

INSTRUCTION À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : Veuillez vous assurer que les répondants comprennent qu'il s'agit de ce qu'ils feraient à l'avenir ET NON de ce qu'ils ont fait dans le passé.

INSTRUCTION À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : Veuillez obtenir un oui ou un non pour chaque énoncé.

RÉPARTISSEZ LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE AU HASARD. LISEZ LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE. SÉLECTIONNEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

- f. Raccrocher et rappeler plus tard.
 - a. Essayer d'accomplir la tâche d'une autre façon, comme en ligne ou à l'aide du service téléphonique automatisé.
 - b. Recevoir un message indiquant que tous les agents sont actuellement occupés à aider d'autres appelants et vous invitant à rappeler plus tard.
 - c. Recevoir un retour d'appel automatisé lorsqu'un agent se libère.
 - d. NE LISEZ PAS CETTE PARTIE : Ne sait pas
6. a. Si vous receviez un message vous indiquant que tous les agents sont actuellement occupés et vous invitant à rappeler plus tard, dans quelle mesure trouvez-vous qu'il est acceptable de devoir rappeler? Diriez-vous qu'une telle situation est...
- a. Acceptable
 - b. Ni acceptable ni inacceptable
 - c. Inacceptable
 - d. NE SAIT PAS (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION : NE PAS POSER LA QUESTION 6B SI LA PERSONNE RÉPOND « JE NE SAIS PAS » À LA QUESTION 6A.

6. b. Si vous devez rappeler pour parler à un agent, après combien de tentatives serez-vous insatisfait(e) du service?

VALEUR NUMÉRIQUE NON DÉTERMINÉE

Je serais déjà insatisfait(e). (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

7. a. Si vous pouviez être servi(e) plus rapidement à un autre moment de la journée, appelleriez-vous à cet autre moment?

- a. Oui
- b. Non
- c. Ne sait pas (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

[SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 7A EST OUI, POSEZ LA QUESTION SUIVANTE :]

7. b. Préférez-vous communiquer avec l'Agence...? LISEZ LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE

- a. Plus tôt le matin
- b. Plus tard en après-midi
- c. Les deux
- d. Aucune préférence (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE)
- e. Ça dépend (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE)
- f. Ne sait pas ou aucune de ces réponses (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

ATTENTES ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS CONCERNANT LE NIVEAU DU SERVICE

8. L'Agence souhaite établir et publier ses engagements en matière de service sur son site Web. Si vous consultiez le site Web avant d'appeler l'Agence, laquelle des informations suivantes préférez-vous savoir? (**Randomisez A et B**)
- a. Vos chances d'obtenir le service dont vous avez besoin en pourcentage. Par exemple, vous obtiendriez le service dont vous avez besoin dès le premier appel dans 75 % des cas.
 - b. Le nombre d'appels que vous devrez faire, en moyenne, avant d'obtenir le service dont vous avez besoin. Par exemple, vous devriez appeler deux fois, généralement, avant d'obtenir le service dont vous avez besoin.
 - c. Ne sait pas ou ne comprend pas ni l'un ni l'autre des énoncés. (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

9. Lorsque vous communiquez avec un centre d'appels de l'Agence, dans quelle mesure vous serait-il utile de connaître le temps d'attente avant de pouvoir parler à un agent? Diriez-vous que cette information serait...
- a. Très utile
 - b. Plutôt utile
 - c. Pas très utile
 - d. Pas du tout utile
 - e. NE SAIT PAS (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

À AFFICHER

Lorsque les appelants qui ont des problèmes ou des questions simples utilisent le système téléphonique automatisé de l'Agence au lieu de parler à un agent, plus d'agents sont disponibles pour aider personnellement les appelants aux prises avec des problèmes plus complexes. Nous aimerions maintenant vous poser quelques questions sur le système téléphonique automatisé de l'Agence.

AUTRES SERVICES

10. Dans quelle mesure seriez-vous prêt(e) à utiliser le système téléphonique automatisé de l'Agence au lieu de parler à un agent? Diriez-vous que ce serait...
- a. Très probable
 - b. Plutôt probable
 - c. Ni probable ni improbable
 - d. Plutôt improbable
 - e. Très improbable
 - f. Ne sait pas (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION : POSER LA QUESTION 11 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 10 EST A OU B.

11. Utiliseriez-vous le système téléphonique automatisé pour :

RÉPARTISSEZ LES ÉNONCÉS DE LA LISTE AU HASARD

LISTE DE RÉPONSES

- a. Oui
- b. Non
- c. Ne sait pas (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION : LA LISTE SUIVANTE CONCERNE LES PARTICULIERS ET LES BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS SELON LA DÉFINITION DE L'ÉCHANTILLON.

Liste des énoncés concernant les particuliers et les bénéficiaires de prestations qui utiliseraient le système de réponse vocale interactive.

- a. Demander une trousse de déclaration de revenus
- b. Demander une copie de votre avis de cotisation ou de nouvelle cotisation
- c. Demander un feuillet T, comme un feuillet T4
- d. Vérifier le solde de votre compte pour le versement d'acomptes provisionnels
- e. Vérifier l'état des demandes, des déclarations, des redressements ou des crédits

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION : LA LISTE SUIVANTE CONCERNE LES ENTREPRISES SELON LA DÉFINITION DE L'ÉCHANTILLON.

Liste des énoncés concernant les entreprises qui utiliseraient le système de réponse vocale interactive.

- a. Demander une pièce de versement
- b. Vérifier le solde d'un compte ou le montant du dernier paiement
- c. Vérifier l'état d'une déclaration ou d'un remboursement
- d. Vérifier le solde d'un compte pour le versement d'acomptes provisionnels

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION : POSER LA QUESTION 12 SI LA QUESTION 11 A ÉTÉ POSÉE.

12. Aimeriez-vous faire autre chose au moyen du système téléphonique automatisé de l'Agence?

QUESTION OUVERTE

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION : POSER LA QUESTION 13 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 10 EST C, D ou E.

13. Pourquoi ne seriez-vous pas prêt(e) à utiliser le système téléphonique automatisé de l'Agence?

QUESTION OUVERTE

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION : NE PAS POSER LA QUESTION 14 AUX INTERMÉDIAIRES FISCAUX NI AUX ENTREPRISES.

14. Avant de divulguer des renseignements personnels par téléphone, l'Agence doit s'assurer de parler à la bonne personne. Pour ce faire, elle doit confirmer l'identité de l'appelant. De quelle manière aimeriez-vous que l'Agence confirme votre identité? (INTERVIEWEUR : DEMANDEZ DE NOUVEAU - AUTRE CHOSE?)
SÉLECTIONNEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

RÉPARTISSEZ LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE AU HASARD. LISEZ LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE.

- a. Vous aimeriez qu'on vous demande de fournir votre numéro d'assurance sociale et de répondre à une série de questions; on pourrait vous demander un montant précis figurant sur votre déclaration de revenus, votre date de naissance, votre nom, etc.
- b. Vous aimeriez obtenir un numéro d'identification personnel, ou NIP, comme le NIP d'une carte bancaire ou d'un service bancaire par téléphone.
- c. Vous aimeriez utiliser un système d'authentification vocale. Il s'agit d'un type d'authentification de l'utilisateur qui a pour but de confirmer votre identité au moyen de vos caractéristiques vocales uniques, lesquelles rappellent l'empreinte digitale.
- d. Ne sait pas (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION : POSER LA QUESTION 15 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 14 EST b.

15. De quelle manière aimeriez-vous obtenir un NIP? Préférez-vous...?

RÉPARTISSEZ LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE AU HASARD. SÉLECTIONNEZ UNE SEULE RÉPONSE.

- a. Le créer avec l'aide d'un agent, par téléphone.
- b. Le créer en ligne, au moyen du service Mon dossier.
- c. Ne sait pas (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

QUESTIONS DÉMOGRAPHIQUES

Maintenant, quelques questions qui serviront à des fins de classification.

16. a. En quelle année êtes-vous né(e)?

INTERVIEWEUR : CONSIGNEZ L'ANNÉE.

a. Refuse de répondre (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

[SI LE RÉPONDANT PRÉFÈRE NE PAS FOURNIR SON ANNÉE DE NAISSANCE EXACTE, POSEZ-LUI LA QUESTION 16b.]

16. b. Seriez-vous disposé(e) à me dire à quel groupe d'âge vous appartenez?

- a. De 18 à 34 ans
- b. De 35 à 49 ans
- c. De 50 à 54 ans
- d. De 55 à 64 ans
- e. 65 ans et plus
- f. Refuse de répondre (NE LISEZ PAS CETTE PARTIE.)

17. CONSIGNEZ LE GENRE.

- a. Femme
- b. Homme

18. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? (À CODER)

- a. Colombie-Britannique
- b. Alberta
- c. Saskatchewan
- d. Manitoba
- e. Ontario
- f. Québec
- g. Nouvelle-Écosse
- h. Nouveau-Brunswick
- i. Île-du-Prince-Édouard
- j. Terre-Neuve-et-Labrador
- k. Territoires du Nord-Ouest
- l. Nunavut
- m. Yukon
- n. Refuse

MERCI! JE N'AI PAS D'AUTRES QUESTIONS À VOS POSER.