



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

# Recherche qualitative sur l'initiative de lettres de prestations pour les non-déclarants

Rapport final

## Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Numéro du contrat: 46575-193626/001/CY

Valeur du contrat: \$68,935.65

Date d'attribution des services: 17 août 2018

Date de livraison des services: 19 octobre 2018

Numéro d'enregistrement : ROP # 035-18

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du Revenu du Canada à: [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca)

*This report is also available in English*

# Recherche qualitative sur l’initiative de lettres de prestations pour les non-déclarants

## Rapport final

Préparé pour l’Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Octobre 2018

Cette recherche sur l’opinion publique présente les résultats des groupes de discussion mené par Earnscliffe Strategy Group pour l’Agence du revenu du Canada. Cette recherche a été menée en septembre 2018

This publication is also available in English under the title : Non-Filer Benefit Letter Initiative – Qualitative Research.

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](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca).

**Numéro de catalogue:**

Rv4-124/2019F-PDF

**Numéro international normalise du livre (ISBN):**

978-0-660-29596-1

**Publications connexes (numéro d’enregistrement: ROP 035-18)**

Numéro de catalogue : Rv4-124/2019E-PDF (Rapport final, anglais)

ISBN: 978-0-660-29595-4

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

## CONTENTS

SOMMAIRE.....	4
EXECUTIVE SUMMARY .....	7
INTRODUCTION.....	10
ANALYSE DÉTAILLÉE DES CONSTATATIONS .....	12
CONCLUSIONS.....	24
ANNEXE A: GUIDE DE DISCUSSION .....	25
ANNEXE B: LETTRES.....	29
ANNEXE C: QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT .....	31

## SOMMAIRE

La société Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureuse de présenter ce rapport à l’Agence du revenu du Canada. Il fait la synthèse des résultats d’une recherche qualitative sur l’initiative des lettres de prestations à l’intention des non déclarants.

La ministre du Revenu national s’est engagée à faire en sorte que l’ARC soit « une agence axée sur la clientèle qui communique de façon proactive avec les Canadiens et les Canadiennes qui ne reçoivent pas les économies d’impôts auxquelles ils ont droit ». Pour respecter cet engagement, le ministère a lancé une initiative en envoyant des lettres aux non déclarants à faible revenu pour les inciter à produire une déclaration de revenus et de prestations afin de se prévaloir des prestations fiscales auxquelles ils pourraient avoir droit. L’ARC voulait mieux connaître les raisons qui ont poussé certaines personnes à répondre ou non à la lettre. Le but de cette enquête était de mieux évaluer s’il y avait des obstacles et des facteurs de motivation pouvant influencer la production d’une déclaration fiscale et à les cerner. De même, elle s’est attachée à déterminer quelles modifications pourraient être apportées aux lettres pour encourager davantage de personnes à soumettre leurs déclarations. Le montant total dépensé pour effectuer cette recherche s’élève à 63 391,31 \$ (TVH incluse).

Cette étude visait à mesurer l’efficacité du libellé utilisé dans le matériel de communication envoyé aux destinataires n’ayant pas encore soumis leurs déclarations de revenus et à l’affiner, si nécessaire. Les objectifs précis étaient de :

- Découvrir quel raisonnement pousse certaines personnes à ne pas produire leurs déclarations;
- Faire l’évaluation des deux lettres différentes envoyées aux non déclarants; et ce faisant
  - Établir si elles sont clairement comprises par le public cible, si elles sont crédibles, pertinentes et valables à leurs yeux,
  - Si elles adoptent le ton qui convient, et
  - Si elles sont en mesure d’inciter le public cible à l’action et à soumettre ses déclarations de revenus.

Earnscliffe a également examiné le matériel pour établir s’il comportait des barrières et, le cas échéant, les identifier. La firme s’est aussi attardée aux renseignements fournis dans la lettre afin de déterminer si le public cible juge qu’ils sont suffisants ou s’il peine à s’y retrouver.

Pour répondre à ces objectifs, Earnscliffe a organisé une série de huit groupes de discussion dans quatre villes réparties dans l’ensemble du Canada, soit à Halifax, N-É (18 septembre); Toronto, ON (19 septembre); Calgary, AB (24 septembre); et Montréal, QC (27 septembre). La rencontre de Montréal s’est déroulée en français.

Les groupes de discussion ont été menés auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus. Dans chaque ville, un groupe de discussion s’est tenu avec des participants qui ont reçu une lettre, mais n’ont pas soumis de déclaration fiscale, et un autre s’est déroulé auprès de participants qui ont reçu une lettre et produit leur déclaration. Cela dit, étant donné que certaines des coordonnées étaient obsolètes, nous avons dû recruter de nouveaux participants à Calgary et à Montréal auprès de la population générale. Dans chaque groupe, nous avons veillé à assurer une représentativité démographique diversifiée, en fonction du sexe, de l’âge et du niveau d’éducation

*Aux fins du présent rapport, il convient de mentionner que la recherche qualitative est une forme de sondage d’opinion publique dont les dimensions sont scientifiques, sociales et politiques. La recherche à l’aide de groupes*

*de discussion n’est pas conçue pour aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais vise plutôt à faire le tour complet d’une question et à recueillir auprès des participants un ensemble d’idées, d’attitudes, d’expériences et d’opinions sur un sujet donné. En raison du nombre restreint de personnes interrogées, on ne peut pas s’attendre, sur le plan statistique, à ce que ces dernières soient pleinement représentatives de l’ensemble de la population dont elles proviennent. Les résultats ne peuvent donc pas faire l’objet de généralisations au-delà du nombre de participants.*

Les principaux résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

- **Les pensées et les émotions spontanées à propos de la production d’une déclaration de revenus ont eu tendance à être plus négatives que positives.** Les participants qui comptent généralement sur d’autres personnes pour soumettre leurs déclarations, tout comme ceux qui maîtrisent bien les nouvelles technologies et se sentent aptes à soumettre leurs déclarations en ligne avaient tendance à avoir des pensées neutres ou positives. Ceux qui ont exprimé des pensées et des émotions négatives avaient tendance à se plaindre de la longueur du processus, qu’ils ont aussi jugé fastidieux; de la confusion et de l’incertitude qu’il générerait quant à ce qu’il est possible de réclamer ou non; et de la frustration ressortant des contacts avec l’ARC.
- **La grande majorité des participants ne se sont pas rappelés avoir reçu l’une des lettres de prestation de l’ARC.** Les quelques personnes qui l’ont reçue ont attesté l’avoir ouverte et parcourue avant de la recycler, après avoir pris connaissance de l’objet de la lettre (les incitant à soumettre leur déclaration fiscale). Une seule personne (parmi tous les groupes) a affirmé que la réception de la lettre s’était avérée un rappel utile qui l’a encouragée à produire sa déclaration de revenus immédiatement.
- **Même si la plupart ne se souvenaient pas avoir reçu les lettres, ils se sont entendus pour dire avoir l’impression que lorsqu’une personne reçoit quelque chose de l’ARC par la poste, il s’agit de quelque chose d’important qui nécessite leur attention.**
- **Dans ce sens, la majorité des participants ont estimé que les lettres étaient crédibles.** Le logo de l’ARC était visible et reconnaissable et selon eux, le graphisme, les polices de caractère et la présentation générale étaient typiques du genre de communications gouvernementales.
- **Cependant, il est important de noter qu’ils ont été nombreux à trouver le contenu trop promotionnel, ce qui les a amenés à douter de la crédibilité de la lettre et de l’intention de l’ARC.** Lorsqu’on leur a demandé de décrire le message principal de la lettre, la plupart ont répondu qu’ils l’ont vu comme un rappel les incitant à soumettre leur déclaration, sous le couvert d’une invitation à profiter de crédits ou d’avantages financiers.
- **Les participants ont attribué cette perception au sentiment d’avoir reçu des lettres qui ne semblaient ni personnalisées ni adaptées à chaque individu; selon eux, elles avaient l’apparence de lettres types.** Par exemple, les participants qui n’étaient pas des parents ou qui avaient un revenu élevé ont pensé que les crédits pour enfant ou la TPS/TVH mentionnés dans les lettres ne s’appliquaient pas à leur situation. Cette discordance a semé la confusion en ce sens que la plupart remettaient en question la pertinence de la lettre. Cela a également engendré de la frustration : la plupart étaient d’avis que l’ARC en savait assez sur eux (c’est-à-dire leur revenu annuel et s’ils avaient des enfants) pour être en mesure de personnaliser la lettre. Plusieurs ont eu l’impression que si l’objet de la lettre était de rappeler aux gens de produire leurs déclarations et de les encourager à le faire, l’ARC pourrait être plus précise et simplement indiquer quelque chose comme : « Nos dossiers indiquent que vous n’avez pas rempli votre déclaration de revenus pour 2015 ».

- **Lorsque l’on a demandé aux participants quelle lettre ils préféraient, la plupart ont eu tendance à choisir la deuxième lettre. Elle leur a semblé plus claire, invitait à la lecture en plus d’être attrayante sur le plan visuel.** Ils ont expliqué comment le fait que les renseignements sur les crédits et prestations aient été centrés dans le corps de la lettre a contribué à éveiller et à attirer leur attention sur ces aspects. Ils ont aussi affirmé que la deuxième lettre leur semblait plus claire concernant les critères d’admissibilité pour chaque crédit et prestation. L’ajout de renseignements sur le calculateur des prestations et sur les comptoirs d’impôts gratuits était une information nouvelle et particulièrement intéressante aux yeux de la plupart d’entre eux. En effet, ces deux services correspondaient tout à fait à ce que les participants ont suggéré lorsqu’on leur a demandé quelles améliorations l’ARC pourrait apporter afin d’aider la population à mieux se préparer à remplir leurs déclarations de revenus.
- **Les réactions à la première lettre étaient neutres ou négatives.** Les participants ont eu l’impression qu’elle ressemblait davantage à un baratin publicitaire qu’à une lettre d’information. Plusieurs ont affirmé avoir trouvé difficile de cerner « l’appel à l’action » dans la lettre. La plupart ont déclaré que la section sur les crédits et prestations, tout particulièrement, avait été source de confusion en ce qui a trait à l’admissibilité parce que le mot « enfant » avait été mis en caractères gras partout, donnant l’impression qu’un individu se devait d’avoir des enfants pour bénéficier de toutes les prestations et les crédits mentionnés. Les quelques participants qui ont affirmé avoir préféré la première lettre l’ont fait en raison de l’apparence plus professionnelle et plus sérieuse qu’elle présentait.

Firme de recherche :

Earnscliffe Strategy Group Inc. (Earnscliffe)  
Numéro de contrat : 46575-193626/001/CY  
Date de passation du marché : 17 août 2018

En tant que représentant d’Earnscliffe Strategy Group, j’atteste par la présente que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique sur les communications et l’image de marque et dans 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.

Signature : 

Date: 19 octobre 2018

Stephanie Constable  
Partenaire, Earnscliffe

## EXECUTIVE SUMMARY

Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) is pleased to present this report to the Canada Revenue Agency summarizing the results of the qualitative research on the Non-Filer Benefit Letter Initiative.

The Minister of National Revenue is committed to “Ensuring that the Canada Revenue Agency (CRA) is a client-focused agency that will proactively contact Canadians who are entitled to, but are not receiving, tax benefits.” To meet this commitment, the Department embarked on a letter initiative encouraging low income non-filers to file an income tax and benefit return so that they could receive benefits to which they may be potentially entitled. The CRA wanted to better understand why certain individuals responded to the letter and others did not. The purpose of this research was to better understand whether there are any barriers or motivators to filing and what they are, as well as, changes that could be made to the letters to encourage more people to file. The total cost to conduct this research was \$63,391.31, including HST.

The objective of the research was to gauge the effectiveness of, and refine as necessary, the wording of the communication material that is being sent to recipients who have not filed their taxes. The specific objectives were to:

- discover what might be the reasoning behind people not filing their taxes;
- evaluate the two different letters being sent to non-filers; and in doing so
  - determine if they are clearly understood by the audience, credible, relevant and of value to the audience,
  - utilize the right tone, and
  - able to motivate the audience to act and file their taxes.

Earnscliffe also set out to explore any barriers; and, if so, what they were, as well as if the information provided in the letter was sufficient or overwhelming for the audience.

To meet these objectives, Earnscliffe conducted a series of eight focus groups in four cities across Canada: Halifax, NS (September 18); Toronto, ON (September 19); Calgary, AB (September 24); and, Montreal, QC (September 27). The focus groups in Montreal were conducted in French.

The focus groups were conducted with Canadians eighteen years of age and older. In each city, one focus group was conducted with participants who received a letter but did not file a return; the other was conducted with participants who received a letter and filed a return. However, given that some of the contact information was outdated, we were required to supplement recruits in Calgary and Montreal with members of the general population. For each group, we tried to ensure a mix of demographics including sexes, ages, and education levels.

*It is important to note that qualitative research is a form of scientific, social, policy and public opinion research. Focus group research is not designed to help a group reach a consensus or to make decisions, but rather to elicit the full range of ideas, attitudes, experiences and opinions of a selected sample of participants on a defined topic. Because of the small numbers involved the participants cannot be expected to be thoroughly representative in a statistical sense of the larger population from which they are drawn and findings cannot reliably be generalized beyond their number.*

The key findings from the research are presented below.

- **Unaided thoughts and feelings about filing taxes tended to be more negative than positive.** Those who typically relied on others to file their taxes or who were tech-savvy and comfortable filing their taxes online, tended to have neutral to positive thoughts. Those who expressed negative thoughts and feelings tended to complain about a lengthy, time-consuming process; confusion and uncertainty as to what can and cannot be claimed; and, frustration in dealing with the CRA.
- **The overwhelming majority of participants did not recall receiving one of the benefits letters from CRA.** Of the handful who did, they described receiving it, skimming it, and recycling it once they discerned the intent of the letter (to encourage them to file their taxes). There was only one individual (across all of the groups) who claimed that receiving the letter was a helpful reminder that encouraged them to file their taxes right away.
- **Though most did not recall receiving the letters, there was consensus that when one does receive something from CRA in the mail, it is felt to be important and something that likely requires their attention.**
- **In this sense, the majority of participants deemed the letters to be credible.** The CRA logo was visible and recognizable and the overall graphics, font, and general layout was typical of Government communications.
- **However, it is important to note that many participants found the content to be overly promotional which made participants question the credibility of the letter and CRA’s intent.** When participants were asked to describe the main message of the letters, most described them as a reminder to file their taxes under the guise of an invitation to earn credits and financial benefits.
- **Participants attributed this perception to a sense that the letters did not appear to be personalized or relevant to every individual; described as a form letter.** For example, participants who were not parents or who were high income earners felt that the child and/or GST/HST credits promoted in the letters did not apply to them. This disconnect caused confusion in that most questioned the point of the letter. It also caused frustration because most were under the impression CRA knows enough about them (i.e., what their annual income is and whether they had kids) to be able to tailor the letter. Many came away feeling that if the point of the letter was to remind and encourage people to file their taxes, the CRA could be more to the point and simply state something to the effect of “Our records indicate you did not file your taxes for 2015.”
- **When asked which letter they preferred, most tended to lean towards Letter 2. Participants described Letter 2 as being clearer, inviting to read, and visually appealing.** They explained that having the credits and benefits centred on the letter helped accentuate and draw their attention to those aspects of the letter. They also felt that Letter 2 provided more clarity around eligibility of each credit/benefit. The addition of information about the benefits calculator and volunteer tax completion services was new information for most and particularly interesting. Indeed, these two services were very much in line with what participants suggested when asked how the CRA could help improve with personal tax preparation.
- **Reactions to Letter 1 were neutral to negative.** Participants felt Letter 1 came off as more of a sales pitch than informational letter. There were many who found it difficult to determine the ‘call to action’ of the letter. Most found the credits and benefits sections to be particularly confusing particularly in terms of eligibility which bolded ‘child’ throughout and gave the impression one must have children to be eligible for all of the



credits and benefits mentioned. Of the few participants who preferred Letter 1, their reasoning included that it looked more professional and serious.

Research Firm:

Earnscliffe Strategy Group Inc. (Earnscliffe)  
Contract Number: 46575-193626/001/CY  
Contract award date: August 17, 2018

I hereby certify as a Senior Officer of Earnscliffe Strategy Group that the deliverables fully comply with the Government of Canada political neutrality requirements outlined in the Policy on Communications and Federal Identity and the Directive on the Management of Communications. Specifically, the deliverables do not include information on electoral voting intentions, political party preferences, standings with the electorate or ratings of the performance of a political party or its leaders.

Signed: 

Date: October 19, 2018

Stephanie Constable  
Principal, Earnscliffe

## INTRODUCTION

La société Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureuse de présenter ce rapport à l’Agence du revenu du Canada. Il fait la synthèse des résultats d’une recherche qualitative sur l’initiative des lettres de prestations à l’intention des non déclarants.

La ministre du Revenu national s’est engagée à faire en sorte que l’ARC soit « une agence axée sur la clientèle qui communique de façon proactive avec les Canadiens et les Canadiennes qui ne reçoivent pas les économies d’impôts auxquelles ils ont droit ». Pour respecter cet engagement, le ministère a lancé une initiative en envoyant des lettres aux non déclarants à faible revenu pour les inciter à produire une déclaration de revenus et de prestations afin de se prévaloir des prestations fiscales auxquelles ils pourraient avoir droit. L’ARC voulait mieux connaître les raisons qui ont poussé certaines personnes à répondre ou non à la lettre.

La recherche visait spécifiquement à évaluer l’efficacité des documents de communication qui ont été envoyés aux destinataires, notamment :

- déterminer la raison pour laquelle les particuliers ne produisent pas leurs déclarations;
- évaluer les lettres pour établir si
  - elles sont bien comprises par le public,
  - elles sont crédibles, pertinentes et utiles pour le public,
  - elles adoptent le ton qui convient;
  - elles peuvent inciter le public à prendre des mesures personnelles;
- déterminer s’il existe des obstacles et, le cas échéant, les préciser;
- déterminer si les lettres contiennent suffisamment ou trop de renseignements.

Pour répondre à ces objectifs, Earnscliffe a organisé une série de huit groupes de discussion dans quatre villes réparties dans l’ensemble du Canada, soit à Halifax, N-É (18 septembre); Toronto, ON (19 septembre); Calgary, AB (24 septembre); et Montréal, QC (27 septembre). La rencontre de Montréal s’est déroulée en français.

Les groupes de discussion ont été menés auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus. Dans chaque ville, un groupe de discussion s’est tenu avec des participants qui ont reçu une lettre, mais n’ont pas soumis de déclaration fiscale, et un autre s’est déroulé auprès de participants qui ont reçu une lettre et produit leur déclaration. Cela dit, étant donné que certaines des coordonnées étaient obsolètes, nous avons dû recruter de nouveaux participants à Calgary et à Montréal auprès de la population générale. Dans chaque groupe, nous avons veillé à assurer une représentativité démographique diversifiée, en fonction du sexe, de l’âge et du niveau d’éducation

Toutes les séances ont duré environ deux heures et ont commencé à 17 h 30 ou à 19 h 30, peu importe l’emplacement. Les participants ont reçu une rétribution de 100 \$ en remerciement de leur temps.

Vous trouverez en annexe du présent rapport tous les critères de sélection et de qualifications pertinents ainsi que le guide des discussions en groupe et les lettres de prestations.

*Aux fins du présent rapport, il convient de mentionner que la recherche qualitative est une forme de sondage d’opinion publique dont les dimensions sont scientifiques, sociales et politiques. La recherche à l’aide de groupes de discussion n’est pas conçue pour aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais vise plutôt à faire le tour complet d’une question et à recueillir auprès des participants un ensemble d’idées,*

*d’attitudes, d’expériences et d’opinions sur un sujet donné. En raison du nombre restreint de personnes interrogées, on ne peut pas s’attendre, sur le plan statistique, à ce que ces dernières soient pleinement représentatives de l’ensemble de la population dont elles proviennent. Les résultats ne peuvent donc pas faire l’objet de généralisations au-delà du nombre de participants.*



Les **associations à des mots négatifs** visent ce qui suit :

- La partie du processus de production des déclarations de revenus visant à rassembler et à organiser les documents et les pièces justificatives nécessaires. Ce sentiment a été exprimé au moyen de mots comme « long », « paperasse », « agaçant », « pénible », « procrastination » et « ennuyeux ». D’autres mots associés à ce processus comprennent ceux qui décrivent les « échéances » et les « contraintes » que représente la production des déclarations de revenus.
- L’incertitude quant aux montants pouvant être demandés ou non. Ce sentiment a été exprimé au moyen de mots comme « compliqué », « déductions », « difficile », « tranche d’imposition », « confusion » et « déclarations ».
- La frustration liée à l’obligation de produire une déclaration de revenus tous les ans. Par exemple, les personnes ayant utilisé les mots « injustice », « vol », « fraude », « surveillance », « fâché » et « montant dû » ont indiqué qu’elles se demandent pourquoi le gouvernement ne déduit pas le bon montant d’impôt de chaque chèque de paye pour éviter aux gens d’avoir à produire des déclarations de revenus tous les ans.
- Les enjeux que posent les interactions avec l’Agence du revenu du Canada dissuadent certains participants de produire leurs déclarations de revenus. Les mots précis mentionnés à cet effet sont notamment « intimidation », « inquiétude », « stressant », « anxiété » et « frustration ». Certains participants ont raconté qu’ils ont composé le numéro sans frais de l’Agence, mais qu’ils n’ont pas réussi à discuter avec un représentant ou que leur appel a été mis en attente pendant un délai déraisonnable. D’autres se sont plaints d’avoir reçu des renseignements contradictoires de la part de différents agents. L’enjeu le plus important concerne les frustrations exprimées par les participants ayant des demandes de renseignements ou des dossiers en suspens auprès de l’Agence ou ceux ayant fait l’objet d’une vérification par le passé qui, parce qu’ils ont peur de l’Agence et sont anxieux à l’idée de revivre une expérience négative, choisissent de ne pas produire leur déclaration de revenus chaque année.

Il est intéressant de noter que les participants comptant sur quelqu’un d’autre pour produire leurs déclarations de revenus ou se disant être à l’aise avec la technologie et capables de produire leurs déclarations de revenus en ligne ont eu tendance à associer des mots plus neutres ou positifs à la production des déclarations de revenus.

Les **associations à des mots positifs** visent ce qui suit :

- Le recours à un comptable et la capacité d’utiliser un logiciel en ligne pour produire les déclarations de revenus chaque année ont été exprimés au moyen des mots « comptable », « logiciel en ligne », « simple », « organisé », « nombres », « radiation » et « rigueur ».
- L’attente d’un « remboursement ». Ce sentiment comprend également l’impression que le processus est « satisfaisant » et permet aux participants de recevoir des sommes qu’ils peuvent utiliser pour effectuer des « déplacements ».
- Le fait qu’il s’agit d’un processus « annuel » qui est « important ».

Les participants ont ensuite été invités à discuter de la méthode qu’ils utilisent pour produire leur déclaration de revenus chaque année. Le tableau suivant résume les principaux avantages et inconvénients de chaque méthode, dont il sera question plus en détail ci-dessous :

Comptable ou quelqu’un d’autre	Logiciel en ligne	Papier
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiscalistes</li> <li>✓ Simple, efficace</li> <li>✓ Transfert de la responsabilité (surtout en cas de vérification)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À la disposition du déclarant</li> <li>✓ Intuitif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À la disposition du déclarant</li> <li>✓ Document papier</li> <li>✓ Gratuit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Onéreux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Exige un ordinateur et des connaissances au sujet de l’impôt sur le revenu</li> <li>✗ Coût du logiciel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Long</li> <li>✗ Exige des connaissances au sujet de l’impôt sur le revenu</li> </ul>

Les participants ayant indiqué qu’ils comptent habituellement sur quelqu’un d’autre, surtout un comptable, pour produire leurs déclarations de revenus ont expliqué qu’ils procèdent ainsi en raison de la paix d’esprit que leur procure le fait de savoir que leurs déclarations de revenus sont produites correctement et que tous les montants (crédits, prestations, radiations) auxquels ils ont droit sont pris en compte. Les participants ont également décrit un sentiment de transfert de la responsabilité quant à l’exactitude des renseignements fournis, ce qui, selon eux, serait particulièrement utile en cas de vérification. Les participants ont indiqué qu’ils estiment que la partie la plus pénible de cette méthode consiste à rassembler les documents nécessaires et à prendre un rendez-vous pour discuter de leur déclaration de revenus. Ils ont affirmé que le principal inconvénient de cette méthode est que les comptables peuvent être « onéreux ».

Les participants ayant indiqué qu’ils produisent habituellement leur déclaration de revenus eux-mêmes au moyen du logiciel en ligne ont expliqué qu’ils procèdent ainsi parce que cette méthode coûte moins cher que le recours à un comptable et qu’ils estiment connaître mieux que quiconque les montants auxquels ils ont droit ou non. De nombreux participants ont ajouté que leurs déclarations de revenus sont plutôt simples, tout en précisant que le logiciel en ligne est assez intuitif et amène l’utilisateur vers les sections appropriées des renseignements qui doivent être fournis dans les déclarations. Les participants ont mentionné que les principaux inconvénients de cette méthode de production comprennent l’obligation d’utiliser un ordinateur ainsi que l’impression qu’une personne doit maîtriser la technologie et connaître les montants (crédits, prestations, radiations) auxquels elle a droit pour produire ses déclarations de revenus en ligne.

Tout comme les participants qui produisent leurs déclarations de revenus en ligne, les participants ayant indiqué qu’ils préfèrent produire leurs déclarations en format papier ont expliqué qu’ils procèdent ainsi surtout parce qu’ils estiment connaître mieux que quiconque les montants auxquels ils ont droit ou non. Ils ont également dit apprécier le fait que la production en format papier ne coûte rien et que cette méthode leur permet d’avoir leurs déclarations sur papier (ce qui leur évite d’avoir à recourir à des documents électroniques).

Les participants qui ne produisent pas de déclaration de revenus tous les ans ont fourni diverses raisons assez précises et personnelles, ce qui sous-entend qu’il n’est pas nécessairement possible de tirer des conclusions générales au sujet des non-déclarants. Par exemple, deux participants ont indiqué que la raison pour laquelle ils n’ont pas produit leur déclaration de revenus échappe à leur contrôle, puisqu’ils ont demandé à une nouvelle personne de la produire, mais que celle-ci ne s’est pas exécutée pour un motif quelconque. Deux autres participants ont indiqué qu’ils ont encore des demandes en suspens auprès de l’Agence et ont décidé de ne produire aucune déclaration tant que ces demandes ne seront pas réglées. Un participant a affirmé avoir eu une série d’échanges stressants avec l’Agence lorsque celle-ci lui a demandé de prouver qu’il avait des enfants (pour qui il avait demandé des prestations par le passé). Enfin, quelques participants ont indiqué qu’en raison de leur situation économique personnelle et du fait qu’ils devaient toujours de l’argent, le temps et les efforts nécessaires

pour produire leur déclaration de revenus étaient trop importants par rapport aux avantages que l’Agence pouvait leur offrir.

Lorsqu’on leur a demandé d’indiquer les mesures que pourrait prendre l’Agence pour aider les Canadiens à produire leurs déclarations de revenus, les participants ont formulé un certain nombre de suggestions, dont bon nombre étant déjà en place à l’Agence :

- Créer une série de tutoriels vidéo sur YouTube pour enseigner aux Canadiens la façon de produire leurs déclarations de revenus.
- Mettre en ligne, sur le site Web de l’Agence, un logiciel gratuit ayant été approuvé et normalisé par celle-ci. En fait, un certain nombre de participants ont critiqué le fait que l’Agence (et le gouvernement) exige que les Canadiens produisent des déclarations de revenus annuelles sans leur fournir les outils nécessaires pour le faire.
- Organiser des cliniques d’impôts dans les collectivités partout au pays.
- Demander à des bénévoles d’aider les gens à produire leurs déclarations de revenus.
- Encourager les écoles secondaires à enseigner aux étudiants leur responsabilité de produire leurs déclarations de revenus chaque année et à leur montrer comment le faire.

## Réactions précises aux lettres

*Les discussions visaient principalement à évaluer les réactions des participants aux deux lettres de prestations. Elles avaient pour but de déterminer si les lettres étaient claires, crédibles; utilisaient un ton approprié et ont permis d’inciter les participants à prendre des mesures.*

Même si chacune des lettres sera abordée à tour de rôle ci-dessous, voici quelques observations globales communes aux deux lettres.

Très peu de participants parmi les déclarants et les non-déclarants se souviennent d’avoir reçu une lettre de l’Agence. Parmi les quelques participants qui s’en souviennent, certains ont expliqué qu’ils ont lu la lettre rapidement, ont déterminé qu’ils devaient encore un montant et n’ont pas donné suite à la lettre. Parmi tous les groupes de participants, un seul participant a indiqué qu’il a produit sa déclaration de revenus après avoir reçu la lettre et que celle-ci a été utile pour lui rappeler de produire sa déclaration de revenus. Ce participant est l’un des non-déclarants qui produit habituellement ses déclarations de revenus, mais qui s’est fié à une nouvelle personne et ne savait pas que sa déclaration de revenus n’avait pas été produite pour l’année visée avant de recevoir la lettre.

Bien que très peu de personnes se souviennent des lettres, la plupart des participants ont indiqué que lorsqu’ils reçoivent un document de l’Agence, en particulier par la poste, ils ont tendance à y prêter attention et à supposer qu’ils doivent prendre une certaine mesure. Les participants ont vu et reconnu les logos de l’Agence et du gouvernement du Canada. De plus, ils ont indiqué que d’un point de vue visuel, la police de caractère et le format général des deux lettres étaient typiques des communications du gouvernement, qui ne contenaient aucun graphique, couleur ou attrait visuel. Pour ces raisons, les lettres ont été jugées crédibles.

Toutefois, dans tous les groupes, les participants ont eu la nette impression que l’approche adoptée dans les lettres était quelque peu promotionnelle, ce qui a mené bon nombre de participants à remettre en question la crédibilité des lettres. Lorsqu’on leur a demandé d’indiquer quel était le principal message des lettres, les participants ont suggéré qu’elles visaient à rappeler aux gens de produire leur déclaration de revenus sous prétexte d’une invitation à toucher des montants liés aux crédits et aux prestations. En fait, certains présumaient que l’Agence envoyait des lettres pour recouvrer des sommes auprès des non-déclarants qui, selon les participants, sont des personnes touchant un revenu élevé et tentant d’éviter de payer l’impôt.

Cette présomption était aggravée par l’impression qu’il s’agissait de lettres types qui ne s’appliquaient pas nécessairement à la majorité des participants. De nombreux participants ne faisaient pas forcément partie du public visé par l’initiative des lettres de prestations à l’intention des non-déclarants, puisque celle-ci cible les personnes qui touchent un faible revenu et les particuliers qui ont des enfants. Les déclarants et les non-déclarants sans enfant ou touchant un revenu élevé, et qui n’ont donc pas droit à l’allocation canadienne pour enfants ni au crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), se sont plaints que l’approche adoptée dans la lettre type était impersonnelle et malhonnête. En fait, la plupart des participants ont présumé que l’Agence connaît la plupart de leurs renseignements personnels, ne serait-ce qu’en raison des déclarations de revenus qu’ils ont déjà produites (p. ex., au sujet de leur revenu annuel et du nombre d’enfants qu’ils ont). Toutefois, la question de savoir si ces renseignements sont à jour dépend de la date à laquelle un particulier a produit sa dernière déclaration de revenus. Par ailleurs, la plupart des participants auraient préféré se faire simplement rappeler que leur déclaration de revenus n’avait pas encore été produite.



De plus, les déclarants et les non-déclarants ayant des enfants ou touchant un faible revenu ont soutenu que beaucoup de personnes connaissent l’allocation canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH, puisque les gens parlent de ces crédits et prestations. La plupart des participants ont dit croire que la proportion des Canadiens qui ne connaissaient pas ces crédits et prestations est très faible et se limite peut-être aux nouveaux arrivants et aux immigrants, de sorte que l’approche généralisée qui est adoptée est impersonnelle et insatisfaisante.

Un certain nombre de participants ont également remis en question la décision de l’Agence de ne pas inclure des renseignements qui, à leur avis, sont essentiels pour rappeler aux destinataires de la lettre leur obligation de produire leurs déclarations de revenus tous les ans et les répercussions du défaut de produire (p. ex., frais d’intérêt).

Lorsqu’on leur a demandé quelle lettre ils préféraient, la plupart des participants ont penché en faveur de la lettre 2. Pour cette raison, nous fournissons ci-dessous une analyse précise de chaque lettre en commençant par la lettre 2.

## Lettre 2

Dans l’ensemble, les participants ont expliqué que la lettre 2 était plus claire, lisible et visuellement attrayante. Ce sentiment est largement attribuable au format de la lettre plus aéré et séparé en zones distinctes, ce qui permet aux lecteurs de distinguer facilement les divers éléments d’information. Les participants ont également indiqué que selon eux, l’accent était mis aux bons endroits dans la lettre (mots en caractères gras).

L’image ci-dessous illustre les zones que les participants ont trouvé utiles (✓) ou inutiles (✗) et celles prêtant à confusion ou manquant de clarté (?). Chaque zone est abordée en détail ci-dessous.



Courrier non distribuable

000002

Nom du contribuable  
123, Rocky Road  
RR 1  
Cowtown AB T1A 2C0

**✓ IMPORTANT**

**X Vous manquez peut-être la chance de recevoir des prestations et des crédits!**

✓ Selon nos dossiers, vous n'avez pas fait de déclaration de revenus et de prestations pour 2015. Si vous en faites une, vous pourriez recevoir les prestations et crédits ci-dessous.

X L'an dernier, plus de 21 000 contribuables ont envoyé une déclaration de revenus après la réception de cette lettre. Ils ont reçu, en moyenne, plus de 1 200 \$ en prestations et crédits. Cette année, vous pourriez être l'une de ces personnes.

Plus rapidement vous faites votre déclaration, plus rapidement vous recevrez les prestations et crédits auxquels vous avez droit.

**X**

**Allocation canadienne pour enfants**  
Chaque mois, vous pourriez recevoir un montant non imposable qui peut atteindre **533,33 \$** par enfant âgé de moins de 6 ans et **450 \$** par enfant âgé de 6 à 17 ans.

**Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)**  
Chaque année, vous pourriez recevoir un montant non imposable qui peut atteindre **280 \$** (560 \$ pour les couples), auquel peut s'ajouter jusqu'à **147 \$** par enfant admissible.

**Prestations et crédits provinciaux et territoriaux connexes**  
Nous vérifierons si vous êtes admissible pour chaque année d'imposition pour laquelle vous faites une déclaration.

Pour avoir un aperçu de ce que vous pourriez recevoir, allez à [canada.ca/calculateur-prestations](http://canada.ca/calculateur-prestations).

✓ Pour en savoir plus sur les prestations et crédits et sur la manière de les demander, allez à [canada.ca/prestations](http://canada.ca/prestations) ou composez le 1-800-387-1194.

✓ Vous pouvez utiliser un logiciel **gratuit** pour nous envoyer votre déclaration en ligne. Pour consulter la liste des logiciels gratuits et des services en ligne, allez à [canada.ca/logiciel-impotnet](http://canada.ca/logiciel-impotnet).

✓ Si vous avez un faible revenu et une situation fiscale simple, il est possible qu'un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt puisse préparer votre déclaration gratuitement. Pour trouver un comptoir de préparation des déclarations disponible près de chez vous, allez à [canada.ca/impots-benevole](http://canada.ca/impots-benevole).

Si vous nous avez récemment envoyé votre déclaration de revenus et de prestations, merci.



T1114E(12)X

### **ZONES UTILES (RÉACTIONS POSITIVES)**

- ✓ Le titre « Important » a été remarqué et apprécié. Les participants ont estimé qu’il leur indique qu’ils doivent prêter attention à la lettre. Certains participants ont toutefois indiqué qu’ils notent un certain décalage avec le reste des renseignements. Les participants pourraient accepter qu’il soit important de rappeler aux non-déclarants de produire leurs déclarations de revenus, mais ils ont plus de difficulté à accepter l’importance de déclarer aux destinataires de la lettre qu’ils pourraient rater l’occasion de toucher des crédits et prestations et ce, pour les inciter à produire leurs déclarations de revenus.
- ✓ La majeure partie des participants ont apprécié la première phrase « Nos dossiers indiquent que vous n’avez pas produit de déclaration de revenus et de prestations pour 2015 ». En fait, les participants ont compris qu’il s’agissait du principal message de la lettre. Ils l’ont jugé clair et allant droit au but.
- ✓ Le fait de placer les renseignements sur les crédits et prestations au centre de la lettre a été jugé comme une rupture du format plaisant sur le plan visuel qui permet d’attirer l’attention des participants sur cette partie de la lettre. De plus, les participants ont estimé que cette lettre fournissait une explication plus claire et concise au sujet de l’admissibilité aux crédits et aux prestations et des paiements associés à chacun. En fait, les participants n’ont pas conclu qu’ils devaient avoir des enfants pour avoir droit à ces crédits et prestations.
- ✓ Les participants ont réagi très positivement à la phrase « Pour connaître les montants que vous pourriez recevoir, allez à [Canada.ca/prestations-calculateur](http://Canada.ca/prestations-calculateur) ». Il s’agit assurément d’une possibilité que la plupart des participants ignoraient, mais qui a suscité leur intérêt.
- ✓ Les participants se sont encore plus intéressés aux logiciels en ligne offerts gratuitement et à l’aide offerte par des bénévoles aux contribuables à faible revenu pour préparer leurs déclarations, ce qui constituait une nouveauté pour un bon nombre de participants. Le service de bénévoles a été particulièrement intéressant pour les non-déclarants qui ont indiqué ne pas produire leur déclaration de revenus chaque année en raison de l’énormité de la tâche (même s’ils pourraient probablement recevoir un remboursement). Il faut garder à l’esprit que ces services concordent très largement avec ce qu’ont suggéré les participants lorsqu’on leur a demandé d’indiquer les mesures que pourrait prendre l’Agence pour aider les Canadiens à produire leurs déclarations de revenus chaque année.
- ✓ Les participants ont apprécié le passage faisant référence (dans les deux lettres) au site Web de l’Agence et au numéro sans frais pour obtenir de plus amples renseignements. En ce qui concerne le format de ces renseignements, la plupart des participants ont estimé que le numéro sans frais devrait lui aussi apparaître en caractères gras dans les lettres (et non seulement l’adresse du site Web).

### **ZONES INUTILES (RÉACTIONS NÉGATIVES)**

- ✗ Les participants ont indiqué que bien qu’elle attire l’attention, la phrase « Vous pourriez vous priver de prestations et de crédits! » était trompeuse et amplifiait le ton promotionnel de la lettre.
- ✗ Les participants ont indiqué qu’ils étaient conscients de l’objectif du paragraphe suivant : « L’an dernier, plus de 21 000 contribuables ont produit leur déclaration de revenus après avoir reçu cette lettre. En moyenne, chaque contribuable a reçu plus de 1 200 \$ en prestations et crédits. Cette année, si vous produisez votre déclaration, cela pourrait être votre tour ». Toutefois, ils ont mis en doute la sincérité de l’ajout de ces

renseignements. De nombreux participants ont indiqué que le fait de savoir que d’autres personnes ont été motivées à produire leur déclaration de revenus ne les inciterait pas à produire la leur. En fait, beaucoup de participants ont été surpris que tant de Canadiens ne produisent pas de déclaration de revenus chaque année. De plus, les participants se sont demandé si le fait de citer une somme moyenne versée, ce qui semblait injuste pour les personnes qui ne recevraient pas ce montant (voire aucun montant), n’était pas trompeur.

- ✘ Les participants qui ont réagi négativement à la section relative aux prestations et crédits ont eu cette réaction parce qu’ils croyaient qu’ils n’y étaient pas admissibles, et ils ont remis en question l’approche visant à inciter les destinataires de la lettre à produire leur déclaration.

## Lettre 1

Dans l’ensemble, les réactions à la lettre 1 ont été un peu moins positives. Les participants ont jugé que son contenu ressemblait davantage à un argumentaire de vente que celui de la lettre 2. Ils ont également eu de la difficulté à définir l’« appel à l’action » de la lettre 1.



Adresse de courrier non livrable

000002

Nom du contribuable  
123, Rocky Road  
RR 1  
Cowtown AB T1A 2C0

**✓ X Vous pourriez vous priver de prestations et de crédits!**

✓ Nos dossiers indiquent que vous n’avez pas produit de déclaration de revenus et de prestations pour 2015. Par conséquent, vous pourriez vous priver de prestations et de crédits qui vous sont offerts.

✓ Produire une déclaration de revenus vous permet de recevoir de manière continue vos prestations et vos crédits. Produisez votre déclaration et vous pourriez être admissible à recevoir les montants suivants :

**X Allocation canadienne pour enfants**

Vous pourriez recevoir un montant non imposable pouvant atteindre **533,33 \$ par enfant chaque mois**.

Produisez votre déclaration et utilisez Mon dossier ou le formulaire RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants, pour demander l’allocation canadienne pour enfants si vous ne l’avez pas encore fait. Si vous avez déjà reçu des prestations pour enfants, vous n’avez pas besoin de faire une nouvelle demande. Vous avez seulement à produire votre déclaration pour continuer à les recevoir.

**Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)**

Si vous êtes marié(e) ou vivez en union de fait, vous pourriez recevoir jusqu’à **560 \$ par année plus 147 \$ par enfant admissible**.

Si vous êtes célibataire, séparé(e), divorcé(e) ou veuf(ve), vous pourriez recevoir jusqu’à **280 \$ par année plus 147 \$ par enfant admissible**.

Vous n’avez pas besoin de demander le crédit pour la TPS/TVH. Nous déterminerons si vous y avez droit pour chaque année d’imposition pour laquelle vous produisez votre déclaration.

**Prestations et crédits provinciaux et territoriaux**

Vous n’avez pas besoin de demander séparément ces prestations et crédits. Si vous êtes admissible, nous vous enverrons votre versement pour chaque année d’imposition pour laquelle vous produisez une déclaration.

✓ Pour en savoir plus sur les versements de prestations et de crédits auxquels vous pourriez avoir droit, et sur la manière de les demander, allez à [canada.ca/prestations](http://canada.ca/prestations) ou téléphonez au 1-800-387-1194. Nous serons ravis de vous aider.

✓ Il est plus facile que jamais de produire une déclaration! Vous pouvez utiliser un logiciel **gratuit** pour nous faire parvenir votre déclaration directement par Internet. Pour obtenir la liste de logiciels gratuits et les options de services Web, allez à [canada.ca/logiciel-impotnet](http://canada.ca/logiciel-impotnet).

**X** Si vous avez déjà produit votre déclaration de revenus et de prestations des particuliers, nous vous remercions.

Canada

T1114E(12)X

### **ZONES UTILES (RÉACTIONS POSITIVES)**

- ✓ Les réactions au titre « Vous pourriez vous priver de prestations et de crédits! » ont été positives et négatives. Les participants ayant eu des réactions positives ont indiqué qu’ils trouvaient que ce titre était accrocheur et captait l’attention. Comme pour la lettre 2, les personnes ayant eu des réactions négatives à la lettre 1 ont estimé qu’elle était trompeuse et que son contenu ne correspondait pas à son principal message (encourager les non-déclarants à produire leur déclaration).
- ✓ Comme pour la lettre 2, les participants ont réagi positivement à la première phrase « Nos dossiers indiquent que vous n’avez pas produit de déclaration de revenus et de prestations pour 2015 ».
- ✓ Ils ont également apprécié la phrase : « Vous devez obligatoirement produire une déclaration de revenus pour recevoir vos prestations et crédits ». Tout en étant brève et en allant droit au but, elle donne l’impression d’être plus informative (un rappel important) que promotionnelle. Certains participants ont indiqué que la lettre de l’Agence aurait tout simplement pu contenir ces deux phrases en plus des renseignements sur les raisons de l’importance de produire une déclaration chaque année et des conséquences possibles du défaut d’en produire.
- ✓ Les rappels sur la façon d’obtenir des renseignements supplémentaires en allant sur le site Web de l’Agence ou en composant le numéro sans frais ont été remarqués et appréciés, tout comme les renseignements sur le logiciel en ligne offert gratuitement. Encore une fois, ces éléments cadrent avec ce qu’ont suggéré les participants lorsqu’on leur a demandé d’indiquer les mesures que l’Agence pourrait prendre pour aider les Canadiens.

### **ZONES INUTILES (RÉACTIONS NÉGATIVES)**

- ✗ Les explications au sujet des prestations et crédits sont les éléments de la lettre 1 qui ont été jugés les plus confus et inutiles. Cela est largement attribuable à la confusion entourant l’admissibilité à chaque prestation ou crédit. L’un des éléments les plus problématiques est l’utilisation de caractères gras pour mettre en évidence les passages faisant référence aux enfants admissibles aux prestations ou crédits, ce qui sous-entend que seules les personnes ayant des enfants ont droit à des prestations ou crédits, y compris le crédit pour la TPS/TVH. Pour cette raison, de nombreux participants ont eu l’impression que ces prestations ne les concernaient pas, exacerbant ainsi leur sentiment que ces lettres n’étaient pas aussi personnalisées qu’ils l’auraient souhaité.
- ✗ La plupart des participants ont indiqué que la phrase « Produisez votre déclaration et utilisez le service Mon dossier ou le formulaire RC66 [...] » prêtait à confusion et leur donnait l’impression qu’ils devraient déployer plus d’efforts que prévu.
- ✗ Le passage faisant référence aux « prestations et crédits provinciaux ou territoriaux » a également été la source d’une grande confusion, mais davantage en ce qui concerne la lettre 1 que la lettre 2. Cela pourrait être en partie attribuable au fait que la lettre 1 a été la première à être présentée dans chaque groupe. Toutefois, l’ajout du terme « connexes » dans la lettre 2 semble avoir aidé à dissiper certaines inquiétudes chez les participants qui craignaient que ces crédits ne s’appliquent que dans certaines provinces. De plus, la phrase « Nous déterminerons votre admissibilité pour chaque année d’imposition pour laquelle vous produisez une déclaration » de la lettre 2 est beaucoup plus claire que la phrase « Vous n’avez pas besoin de demander

séparément ces prestations et crédits ». Ce manque de clarté a entraîné une certaine confusion quant à la façon dont les destinataires de la lettre étaient censés procéder pour demander ces prestations.

- ✖ Les participants ont indiqué que la formulation « [...] nous vous en remercions » dans la dernière phrase était quelque peu condescendante et ont dit préférer la simplicité de la formulation « [...] merci » dans la lettre 2.

## CONCLUSIONS

Dans l’ensemble, les deux lettres de prestations ont suscité des réactions généralement neutres ou négatives :

- Des réactions neutres dans le sens que les participants ne se sont pas souvenus avoir reçu de lettre et n’ont pas semblé être motivés à prendre quelque mesure que ce soit après avoir lu les lettres.
- Des réactions négatives dans le sens que les deux lettres ont été jugées plus promotionnelles qu’informatives et ont certainement semblé essayer d’inciter les non-déclarants à produire leurs déclarations de revenus malgré la perception qu’ils ne seraient pas admissibles aux prestations et crédits mentionnés dans les lettres.

Bien qu’aucun participant n’ait mis en doute l’authenticité des lettres (les logos de l’Agence et du gouvernement du Canada étaient visibles et ont été reconnus), la crédibilité a assurément suscité un certain nombre de questions. Un élément important de ce point de vue est la perception que l’Agence en sait déjà beaucoup au sujet des déclarants (en raison des déclarations de revenus qu’ils ont déjà produites), surtout en ce qui concerne leur revenu annuel et le nombre d’enfants qu’ils ont. L’approche promotionnelle de la lettre type a amplifié les réactions négatives des participants. En l’absence d’une approche plus personnalisée, la plupart des participants ont indiqué qu’ils auraient préféré recevoir un rappel plus court et plus direct au sujet de la nécessité de produire leur déclaration de revenus.

Lorsqu’on leur a demandé de choisir entre les deux lettres, les participants ont semblé préférer la lettre 2. Ils ont eu l’impression qu’elle était plus visuellement attrayante, qu’elle établissaient une distinction utile entre les prestations et les crédits et contenaient des explications plus claires au sujet de l’admissibilité à chaque prestation ou crédit et du processus à suivre pour en faire la demande. Les participants ont eu de la difficulté à déterminer l’appel à l’action de la lettre 1, qui semblait cibler les parents.

Les principaux sentiments suscités par la production des déclarations de revenus ont eu tendance à être plus négatifs que positifs. Les participants dont les sentiments ont été les plus positifs ont eu tendance à être ceux qui comptent sur des professionnels de l’impôt, lesquels leur procurent une paix d’esprit, ou ceux qui sont à l’aise avec la technologie et capables de produire leurs déclarations de revenus en ligne. Les participants dont les sentiments ont été les plus négatifs ont eu tendance à se plaindre du processus chronophage, confus (sur le plan des montants pouvant être demandés ou non) et tendu, surtout en cas d’interaction indispensable avec l’Agence.

Il règne une grande confusion quant à la raison pour laquelle il n’existe aucune façon plus simple de produire les déclarations de revenus. Les participants ont été agréablement surpris d’apprendre dans la lettre 2 qu’un service de bénévoles et un logiciel en ligne sont offerts gratuitement pour aider les gens à préparer leurs déclarations de revenus. Ces éléments cadrent assurément avec ce qu’ont suggéré les participants lorsqu’on leur a demandé d’indiquer les mesures que pourrait prendre l’Agence pour améliorer le processus.



## ANNEXE A: GUIDE DE DISCUSSION

### INTRODUCTION

⌚=10 MIN

T=10 MIN

Le modérateur/la modératrice se présente et décrit son rôle qui est de poser des questions, de s’assurer que tout le monde a la chance de s’exprimer, de respecter le temps imparti, d’être objectif (objective)/sans parti pris.

- Le nom de la firme pour laquelle le modérateur/la modératrice travaille et le type de firme qui les emploie (par ex., firme de recherche marketing indépendante).
- Brève description de l’objectif de la recherche et du commanditaire (dans ce cas-ci, le gouvernement du Canada).
- Rôle des participants : parler ouvertement et franchement de leurs opinions, se rappeler qu’il n’y a pas de mauvaises réponses et qu’ils n’ont pas à être d’accord avec les autres membres du groupe.
- Les résultats sont confidentiels et rapportés dans leur ensemble/les personnes ne sont pas identifiées/ la participation au groupe de discussion est volontaire.
- Durée de la séance (2 heures).
- Présence d’observateurs, leur rôle et leur objectif ainsi que les moyens d’observation (miroir sans tain, téléconférence/diffusion en continu; collègues assistant à la discussion depuis une autre salle et écoute à distance).
- Présence et but de tout enregistrement de la séance (audio et vidéo de la discussion).
- Éteindre les cellulaires pour la durée de la discussion.

*Le modérateur/la modératrice demande à chaque participant de se présenter.*

### AMORCER LA DISCUSSION : CONTEXTE GÉNÉRAL

⌚=30 MIN

T=40 MIN

Ce soir, nous allons discuter d’impôt sur le revenu. Pour certaines raisons, ce n’est pas tous les contribuables qui produisent leurs déclarations de revenus chaque année et bien que je comprenne que certains d’entre vous pourraient ne pas se sentir à l’aise d’en parler, je vous demanderais de laisser vos inquiétudes de côté pour les fins de notre discussion de ce soir. L’Agence du revenu du Canada (ARC) travaille fort pour amener les contribuables à soumettre leurs déclarations de revenus, alors nous examinerons quelques-uns des documents que l’Agence a produits à cet égard. Avant de commencer la discussion, j’aimerais d’abord connaître votre point de vue sur l’impôt sur le revenu en général.

D’abord, sur la feuille qui se trouve devant vous, veuillez écrire une ou deux choses qui vous viennent à l’esprit en ce qui concerne la production de votre déclaration de revenus. N’hésitez pas à noter quoi que ce soit.

**LE MODÉRATEUR/LA MODÉRATRICE FAIT UN TOUR DE TABLE ET DEMANDE AUX PARTICIPANTS D’EXPLIQUER CE QU’ILS ONT ÉCRIT.**

- Qu’avez-vous écrit? Pourquoi dites-vous cela?
- [LEVER LA MAIN] Produisez-vous une déclaration chaque année? Pourquoi ou pourquoi pas?

**[POUR LES GROUPES DE DÉCLARANTS]**

- Comment préparez-vous votre déclaration de revenus (vérifier : en ligne ou sur papier)? Pourquoi la produisez-vous de cette façon?
- Avez-vous de l’aide? Dans ce cas, quelle sorte d’aide? (ami, comptable, bénévole)
- En général, comment décririez-vous le processus (vérifier : difficile ou simple)? Pourquoi dites-vous cela?
  - [SI LA RÉPONSE EST ‘DIFFICILE’] À quels genres de défis ou d’obstacles avez-vous été confronté?

**[POUR CEUX QUI N’ONT PAS PRODUIT DE DÉCLARATION DE REVENUS]**

- Pourquoi ne produisez-vous pas de déclaration?
- Y a-t-il des problèmes ou des obstacles qui vous empêchent de produire une déclaration de revenus? Si oui, lesquels?
- Que pourrait faire l’Agence du revenu du Canada ou le gouvernement du Canada pour vous encourager à produire une déclaration de revenus?

**ÉVALUATION DU CONCEPT**

⌚=70 MIN

T=110 MIN

Ce soir, nous allons passer en revue quelques lettres qui ont été envoyées à des contribuables canadiens qui n’ont pas produit de déclaration de revenus pour l’année 2015.

**LE MODÉRATEUR/LA MODÉRATRICE PASSE CHAQUE LETTRE EN REVUE ET EN DISCUTE SÉPARÉMENT EN COMMENÇANT PAR LA LETTRE 1. LA DÉMARCHE SERA LA MÊME POUR LES DEUX LETTRES.**

*[LE MODÉRATEUR/LA MODÉRATRICE REMET UNE COPIE PAPIER DE LA LETTRE À CHACUN DES PARTICIPANTS ET LEUR DEMANDE DE L’EXAMINER RAPIDEMENT]*

- [LEVER LA MAIN] Vous rappelez-vous avoir déjà reçu cette lettre?  
*[LE MODÉRATEUR/LA MODÉRATRICE INSCRIT LE NOMBRE DE PARTICIPANTS QUI RECONNAISSENT AVOIR REÇU LA PREMIÈRE LETTRE]*
- Lorsque vous recevez ce genre de lettre, la lisez-vous immédiatement?
- Quelles sont vos premières impressions au sujet de cette communication? Vous donne-t-elle l’impression d’être importante? Pourquoi ou pourquoi pas?
- La lettre est-elle claire? Facile à comprendre? Saviez-vous ce qu’on attendait de vous?
- Est-ce clair, selon vous, qu’on vous demande d’agir? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Qu’avez-vous fait lorsque vous avez reçu cette lettre?

**GROUPE DES DÉCLARANTS :**

- Pourquoi avez-vous produit une déclaration de revenus? Qu’est-ce qui vous motive spécifiquement à produire votre déclaration de revenus? Pourquoi?

**GROUPE DES NON-DÉCLARANTS :**

- Pourquoi n’avez-vous pas produit une déclaration de revenus?
- Qu’est ce qui fait que vous ne trouvez pas cette lettre particulièrement motivante? Pourquoi?

*[LE MODÉRATEUR/LA MODÉRATRICE DEMANDE AUX PARTICIPANTS D’EXAMINER LA LETTRE PLUS EN DÉTAIL]*

J’aimerais maintenant que vous examiniez la lettre plus en détail. N’hésitez pas à écrire dessus. Je vous demande d’inscrire un « V » auprès de tous les éléments que vous trouvez particulièrement bons ou intéressants (information utile); de marquer d’un « X » tous les éléments que vous ne trouvez pas particulièrement bons ou intéressants; et de noter d’un « ? » les éléments que vous trouvez particulièrement imprécis ou obscurs.

Voyons les marques que vous avez inscrites sur la lettre.

- Quels sont les éléments que vous avez marqué d’un « V »? Pourquoi? Qu’est-ce que vous aimez à ce propos?
- Quels sont les éléments que vous avez marqué d’un « X »? Pourquoi? Qu’est-ce que vous n’avez pas aimé à ce propos?
- Quels sont les éléments que vous avez trouvés imprécis ou obscurs (?)?

En général...

- La lettre était-elle crédible/plausible? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Qu’avez-vous pensé du ton de la lettre, était-il approprié? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Le langage utilisé était-il clair?
- À votre avis le message ou l’intention de la lettre sont-ils clairs?
- Que pensez-vous du titre « **Vous pourriez vous priver de prestations et de crédits!** » Cela vous dit-il quelque chose? Y a-t-il une autre formulation ou un autre message qui serait plus motivant ou qui vous encouragerait à poursuivre la lecture de la lettre?
- Posez des questions sur la mise en page et le design. La bonne information est-elle en caractères gras? Y a-t-il autre chose qui devrait être souligné?
- En termes de quantité d’information, pensez-vous qu’il y en a trop, assez ou pas assez dans la lettre? Pourquoi dites-vous cela?
  - [SI ‘PAS ASSEZ D’INFORMATION’] Qu’auriez-vous aimé savoir d’autre? Qu’est-ce que l’ARC pourrait/devrait avoir indiqué dans la lettre?
- Est-ce approprié pour le gouvernement du Canada de fournir ce genre de renseignement? Pourquoi ou pourquoi pas?
  - [POUR LA LETTRE 2 SEULEMENT] – « L’an dernier, plus de 21 000 contribuables ont produit une déclaration de revenus après avoir reçu cette lettre. Chacun d’eux a reçu en moyenne plus de 1 200 \$ en prestations et en crédits. Cette année, si vous produisez une déclaration de revenus, vous pourriez être l’un d’entre eux. » Cette information est-elle importante? L’avez-vous trouvée intéressante ou motivante?
- [SI AUCUNE MENTION SPONTANÉE] Quelqu’un a-t-il noté la référence à la façon d’en savoir davantage sur les paiements de prestations et de crédits, y compris sur la façon de faire une demande sur le site [web.canada.ca/fr/services/prestations/](http://web.canada.ca/fr/services/prestations/)?
  - Y a-t-il quelqu’un qui a consulté le site Web pour obtenir plus de renseignements? Y a-t-il quelqu’un qui a fait une demande au moyen du site Web? Pourquoi ou pourquoi pas?
    - [POUR CEUX QUI ONT VISITÉ LE SITE WEB] Avez-vous trouvé les renseignements dont vous aviez besoin?
    - [POUR CEUX QUI ONT FAIT UNE DEMANDE AU MOYEN DU SITE WEB] Comment décririez-vous le processus (vérifier : facile ou difficile)? Pourquoi dites-vous cela?
    - Devrait-on trouver plus de renseignements sur la façon de produire une déclaration d’impôt dans la lettre?
  - À propos du numéro sans frais? Quelqu’un l’a-t-il vu? Quelqu’un a-t-il appelé? Pourquoi ou pourquoi pas?
    - [POUR CEUX QUI ONT APPELÉ LE NUMÉRO SANS FRAIS] Comment décririez-vous votre expérience? Pourquoi dites-vous cela?

[POUR LA LETTRE 2] « Si vous avez un faible revenu et que votre situation fiscale est simple, des bénévoles du Programme communautaire des bénévoles en matière d’impôt pourraient être disponibles pour produire gratuitement votre déclaration de revenus. Pour savoir s’il existe une clinique de préparation des déclarations de

revenus près de chez vous, consultez [canada.ca/impots-benevoles](http://canada.ca/impots-benevoles). » Avez-vous trouvé cette information utile? Devrait-elle se trouver dans la lettre?

- Que pourrait faire l’ARC pour améliorer cette lettre? Que pourrait mettre l’ARC dans la lettre pour vous encourager à produire votre déclaration de revenus? Pourquoi dites-vous cela?
- **[DÉCLARANTS]** Qu’est ce qui fait que la lettre vous a motivé à produire une déclaration de revenus? Pouvez-vous être plus spécifique? Pourquoi?
- **[NON-DÉCLARANTS]** Qu’est ce qui fait que la lettre ne vous a pas motivé à produire une déclaration? Pourquoi?
  - Qu’est-ce qui aurait pu être amélioré pour vous encourager à produire votre déclaration?
  - Y a-t-il quoi que ce soit, à part la lettre, qui vous empêche de produire une déclaration de revenus? De quoi s’agit-il?
  - L’ARC pourrait-elle faire autre chose pour vous encourager à produire une déclaration de revenus chaque année? Pourquoi?

## **RÉPÉTER LA DÉMARCHE POUR LA LETTRE 2**

### **CONCLUSION**

- Quelle lettre avez-vous préféré? Pour quelles raisons?
- **[SI AUCUNE PRÉFÉRENCE]** Quels ont été les éléments les plus importants ou quels sont ceux que vous avez préféré dans chaque lettre? Pourquoi?
  - Qu’auriez-vous préféré voir? Pourquoi?

### **CONCLUSION**

⌚=10 MIN

T=120 MIN

*LE MODÉRATEUR/LA MODÉRATRICE RETOURNE À LA SALLE DE VISIONNEMENT ET VÉRIFIE SI LES OBSERVATEURS ONT DES POINTS ADDITIONNELS À FAIRE ÉVALUER.*

- Voilà qui conclut ce que nous devons couvrir ce soir. Nous apprécions grandement que vous ayez pris le temps de venir et de nous donner votre point de vue. Vos commentaires sont très importants.
- Avant de conclure, avez-vous des suggestions à soumettre à l’Agence du Revenu du Canada ou au gouvernement du Canada plus généralement?
- Rappeler aux membres du premier groupe de s’abstenir de faire des commentaires en sortant afin de ne pas influencer les personnes du groupe suivant.

## ANNEXE B: LETTRES

### Lettre 1



Adresse de courrier non livrable

000002

Nom du contribuable  
123, Rocky Road  
RR 1  
Cowtown AB T1A 2C0

#### **Vous pourriez vous priver de prestations et de crédits!**

Nos dossiers indiquent que vous n'avez pas produit de déclaration de revenus et de prestations pour 2015. Par conséquent, vous pourriez vous priver de prestations et de crédits qui vous sont offerts.

Produire une déclaration de revenus vous permet de recevoir de manière continue vos prestations et vos crédits. Produisez votre déclaration et vous pourriez être admissible à recevoir les montants suivants :

#### Allocation canadienne pour enfants

Vous pourriez recevoir un montant non imposable pouvant atteindre **533,33 \$ par enfant chaque mois**.

Produisez votre déclaration et utilisez Mon dossier ou le formulaire RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants, pour demander l'allocation canadienne pour enfants si vous ne l'avez pas encore fait. Si vous avez déjà reçu des prestations pour enfants, vous n'avez pas besoin de faire une nouvelle demande. Vous avez seulement à produire votre déclaration pour continuer à les recevoir.

#### Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)

Si vous êtes marié(e) ou vivez en union de fait, vous pourriez recevoir jusqu'à **560 \$ par année plus 147 \$ par enfant admissible**.

Si vous êtes célibataire, séparé(e), divorcé(e) ou veuf(ve), vous pourriez recevoir jusqu'à **280 \$ par année plus 147 \$ par enfant admissible**.

Vous n'avez pas besoin de demander le crédit pour la TPS/TVH. Nous déterminerons si vous y avez droit pour chaque année d'imposition pour laquelle vous produisez votre déclaration.

#### Prestations et crédits provinciaux et territoriaux

Vous n'avez pas besoin de demander séparément ces prestations et crédits. Si vous êtes admissible, nous vous enverrons votre versement pour chaque année d'imposition pour laquelle vous produisez une déclaration.

Pour en savoir plus sur les versements de prestations et de crédits auxquels vous pourriez avoir droit, et sur la manière de les demander, allez à [canada.ca/prestations](http://canada.ca/prestations) ou téléphonez au 1-800-387-1194. Nous serons ravis de vous aider.

Il est plus facile que jamais de produire une déclaration! Vous pouvez utiliser un logiciel **gratuit** pour nous faire parvenir votre déclaration directement par Internet. Pour obtenir la liste de logiciels gratuits et les options de services Web, allez à [canada.ca/logiciel-impotnet](http://canada.ca/logiciel-impotnet).

Si vous avez déjà produit votre déclaration de revenus et de prestations des particuliers, nous vous remercions.

## Lettre 2



Courrier non distribuable

000002

Nom du contribuable  
123, Rocky Road  
RR 1  
Cowtown AB T1A 2C0

### IMPORTANT

#### **Vous manquez peut-être la chance de recevoir des prestations et des crédits!**

Selon nos dossiers, vous n’avez pas fait de déclaration de revenus et de prestations pour 2015. Si vous en faites une, vous pourriez recevoir les prestations et crédits ci-dessous.

L’an dernier, plus de 21 000 contribuables ont envoyé une déclaration de revenus après la réception de cette lettre. Ils ont reçu, en moyenne, plus de 1 200 \$ en prestations et crédits. Cette année, vous pourriez être l’une de ces personnes.

Plus rapidement vous faites votre déclaration, plus rapidement vous recevrez les prestations et crédits auxquels vous avez droit.

#### Allocation canadienne pour enfants

Chaque mois, vous pourriez recevoir un montant non imposable qui peut atteindre **533,33 \$** par enfant âgé de moins de 6 ans et **450 \$** par enfant âgé de 6 à 17 ans.

#### Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)

Chaque année, vous pourriez recevoir un montant non imposable qui peut atteindre **280 \$** (560 \$ pour les couples), auquel peut s’ajouter jusqu’à **147 \$** par enfant admissible.

#### Prestations et crédits provinciaux et territoriaux connexes

Nous vérifierons si vous êtes admissible pour chaque année d’imposition pour laquelle vous faites une déclaration.

Pour avoir un aperçu de ce que vous pourriez recevoir, allez à [canada.ca/calculateur-prestations](http://canada.ca/calculateur-prestations).

Pour en savoir plus sur les prestations et crédits et sur la manière de les demander, allez à [canada.ca/prestations](http://canada.ca/prestations) ou composez le 1-800-387-1194.

Vous pouvez utiliser un logiciel **gratuit** pour nous envoyer votre déclaration en ligne. Pour consulter la liste des logiciels gratuits et des services en ligne, allez à [canada.ca/logiciel-impotnet](http://canada.ca/logiciel-impotnet).

Si vous avez un faible revenu et une situation fiscale simple, il est possible qu’un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d’impôt puisse préparer votre déclaration gratuitement. Pour trouver un comptoir de préparation des déclarations disponible près de chez vous, allez à [canada.ca/impots-benevole](http://canada.ca/impots-benevole).

Si vous nous avez récemment envoyé votre déclaration de revenus et de prestations, merci.

Canada

T1114E(12)X

## ANNEXE C: QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT

### SOMMAIRE DES GROUPES DE DISCUSSION

GROUPE 1 – Ont fait une déclaration de revenus et de prestations pour 2015	GROUPE 2 - N’ont pas fait de déclaration de revenus et de prestations pour 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ont fait une déclaration de revenus et de prestations pour 2015 (Information tirée de la liste)</li> <li>▪ Bonne diversité démographique (sexe, âge, situation du ménage, ethnicité, etc.)</li> <li>▪ Mélange de ceux qui ont reçu lettre 1 et lettre 2 (Information tirée de la liste)</li> <li>▪ Recrutez 10 personnes pour que 8 se présentent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N’ont pas fait de déclaration de revenus et de prestations pour 2015 (Information tirée de la liste)</li> <li>▪ Bonne diversité démographique (sexe, âge, situation du ménage, ethnicité, etc.)</li> <li>▪ Mélange de ceux qui ont reçu lettre 1 et lettre 2 (Information tirée de la liste)</li> <li>▪ Recrutez 10 personnes pour que 8 se présentent</li> </ul>
HALIFAX mardi 18 septembre 2018	Compensation : 100 \$
Groupe 1: Ont fait une déclaration pour 2015	17h30
Groupe 2: N’ont pas fait de déclaration pour 2015	19h30
TORONTO mercredi 19 septembre 2018	Compensation : 100 \$
Groupe 1: Ont fait une déclaration pour 2015	17h30
Groupe 2: N’ont pas fait de déclaration pour 2015	19h30
CALGARY lundi 24 septembre 2018	Compensation : 100 \$
Groupe 1: Ont fait une déclaration pour 2015	17h30
Groupe 2: N’ont pas fait de déclaration pour 2015	19h30
MONTREAL jeudi 27 septembre 2018	Compensation : 100 \$
Groupe 1: Ont fait une déclaration pour 2015	17h30
Groupe 2: N’ont pas fait de déclaration pour 2015	19h30

Nom du répondant :	Intervieweur :
No de téléphone du répondant (maison) :	Date :
No de téléphone du répondant (travail) :	Validé :
No de télécopieur du répondant :	Fichiers centraux :
Courriel du répondant :	Listes :
Source de l’échantillon : panel aléatoire référence du client	Quotas :

Bonjour/Hello, je m’appelle \_\_\_\_\_ et je vous téléphone de la part d’Earnscliffe, une firme professionnelle de recherche sur l’opinion publique. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada. Le gouvernement du Canada effectue cette recherche pour mieux comprendre comment communiquer avec les Canadiens. Nous avons reçu votre information du gouvernement du Canada parce-que vous avez déjà reçu une lettre du gouvernement au sujet des déclarations de revenus et de prestations.

[SI NÉCESSAIRE] Nous avons reçu votre information du gouvernement du Canada, plus précisément l’Agence du revenu du Canada, qui a le droit de partager l’information pour des fins de recherche dans le cadre de l’administration ou l’application de la Loi de l’impôt sur le revenu.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? *Would you prefer that I continue in English or French?* **[SI ANGLAIS, CONTINUEZ EN ANGLAIS OU ARRANGEZ UN RETOUR D’APPEL AVEC UN INTERVIEWEUR ANGLOPHONE. We will call you back to do the interview in English. Thank you. Good bye].**

Le but de l’étude et des discussions en petits groupes est de mieux comprendre les obstacles et les motivateurs pour faire une déclaration de revenus et de prestations. Nous recherchons des personnes prêtes à prendre part à une séance de discussion en groupe d’une durée de 2 heures. Les participants choisis doivent être âgés de 18 ans ou plus. Nous cherchons à recruter jusqu’à dix participants, auxquels nous remettrons une somme de 100 \$ pour leur temps. Puis-je poursuivre ?

- Oui CONTINUEZ
- Non REMERCIEZ ET TERMINEZ

La participation est volontaire. Nous désirons connaître votre opinion. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ou de vous faire changer d’avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde et sera animée par un professionnel de la recherche. Tous les commentaires recueillis, utilisés et émis seront utilisés à des fins de recherche seulement et cette recherche est strictement confidentielle. Avant de vous inviter à participer, j’ai besoin de vous poser quelques questions afin d’assurer que chaque groupe comprenne une bonne distribution démographique. Puis-je vous poser quelques questions? Cela ne devrait prendre que cinq minutes.

- Oui CONTINUEZ
- Non REMERCIEZ ET TERMINEZ

**LISEZ À TOUS :** « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d’évaluation ou de contrôle de la qualité »

**CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN:**

- Pour s’assurer que je (l’intervieweur) lis les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision ;
- Pour évaluer mon rendement (le rendement de l’intervieweur) ;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s’assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest) ;
- Si l’appel est enregistré, l’enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l’intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l’entrevue. S’ils étaient absents au moment de l’entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l’enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l’évaluation.

S1. Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage, travaillez ou avez déjà travaillé pour ...?

	Oui	Non
une firme de recherche marketing ou de communication	1	2
un magazine ou un journal en ligne ou imprimé	1	2
une chaîne de radio ou de télévision	1	2
une firme de relations publiques	1	2
une agence de publicité ou de graphisme	1	2
un média en ligne ou comme auteur(e) d’un blogue	1	2



le gouvernement fédéral, provincial ou municipal	1	2
--	---	---

**SI OUI À L’UNE DE CES OPTIONS, REMERCIEZ ET TERMINEZ.**

**S2. NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE (TENTEZ D’ASSURER UNE BONNE DIVERSITÉ)**

Homme 1  
Femme 2

**S3. Auquel des groupes d’âge suivants appartenez-vous? Avez-vous...?**

18 à 24 ans 1 *ASSUREZ UNE BONNE DIVERSITÉ*  
 25 à 29 ans 2  
 30 à 34 ans 3  
 35 à 44 ans 4  
 45 à 54 ans 5  
 55 à 64 ans 6  
 65 ans et plus 7  
 NSP/RF 9 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

**S4. Quelle est votre situation d’emploi à l’heure actuelle?**

Travailleur/Travailleuse à temps plein 1 *ASSUREZ UNE BONNE DIVERSITÉ*  
 Travailleur/Travailleuse à temps partiel 2  
 Travailleur/Travailleuse autonome 3  
 Retraité(e) 4  
 Sans emploi 5  
 Étudiant(e) 6  
 Parent au foyer 7  
 Autre (veuillez préciser) 8  
 NSP/RF 9 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

**S5. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage, soit le total des revenus avant impôt de toutes les personnes habitant sous votre toit? [LISEZ LA LISTE]**

Moins de 20 000 \$ 1  
 De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$ 2  
 De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$ 3  
 De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$ 4  
 De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$ 5  
 De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$ 6  
 150 000 \$ ou plus 7  
 NSP/RF 9 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

S6. Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

Études primaire	1	<i>BONNE DIVERSITÉ</i>
Études secondaires non terminées	2	
Études secondaires terminées	3	
Études collégiales/universitaires non terminées	4	
Études collégiales/universitaires terminées	5	
Études de 2 <sup>e</sup> ou 3 <sup>e</sup> cycle	6	
NSP/RF	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

S7. Quelle catégorie suivante décrit le mieux la situation actuelle de votre ménage? Vivez-vous...?

Seul(e)	1	<i>BONNE DIVERSITÉ</i>
En tant que parent monoparental avec vos enfants, au moins à temps partiel	2	
Avec un partenaire, un époux ou une épouse	3	
Avec un partenaire, un époux ou une épouse, et vos enfants	4	
Comme famille reconstituée (avec un époux ou une épouse et vos enfants ou ceux de votre conjoint(e)	5	
Avec vos parents seuls ou avec des frères et sœurs	6	
Autre (veuillez préciser)	7	
NSP/RF	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

S8. Afin de nous assurer de parler à une diversité de personnes, pouvez-vous me dire quel est votre origine ethnique? **NE PAS LIRE**

Caucasien	1	<i>BONNE DIVERSITÉ</i>
Chinois	2	
Asiatique du Sud (Indiens orientaux, Pakistanais, etc.)	3	
Noir	4	
Philippin	5	
Latino-américain	6	
Asiatique du Sud-Est (soit, Vietnamien, etc.)	7	
Arab	8	
Asiatique de l’Ouest (soit, Iranien, Afghan, etc.)	9	
Coréen	10	
Japonais	11	
Autochtone (Premières Nations, Métis, ou Inuit)	12	
Autre (veuillez préciser)	13	
NSP/RF	14	

S9. Avez-vous déjà participé à une séance de discussion en groupe? Ces séances réunissent des gens afin de connaître leur opinion sur un sujet donné.

- |        |   |  |
|--------|---|--|
| Oui    | 1 | (MAX 1/3 PAR GROUPE, DEMANDEZ S10, S11, S12) |
| Non    | 2 | PASSEZ À S13                                 |
| NSP/RF | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ                        |

S10. Il y a combien de temps de cela?

- |                             |   |                       |
|-----------------------------|---|-----------------------|
| Si dans les 6 derniers mois | 1 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| Si hors des 6 derniers mois | 2 | CONTINUEZ             |
| NSP/RF                      | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

S11. À combien de séances de discussion en groupe avez-vous assisté au cours des cinq dernières années?

- |               |   |                       |
|---------------|---|-----------------------|
| Si 4 ou moins | 1 | CONTINUEZ             |
| Si 5 ou plus  | 2 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| NSP/RF        | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

S12. Et quels étaient les principaux sujets traités lors de ces séances?

**S’il s’agissait de l’Agence du revenu du Canada ou des impôts/ prestations, terminez.**

#### INVITATION

S13. On demande aux participants des groupes de discussion de donner leur opinion et de faire part de leurs idées. Dans quelle mesure êtes-vous à l’aise d’exprimer vos opinions devant des personnes que vous venez tout juste de rencontrer? Diriez-vous que vous êtes...? (LIRE LA LISTE)

- |                      |   |                       |
|----------------------|---|-----------------------|
| Très à l’aise        | 1 | MINIMUM 4 PAR GROUPE  |
| Plutôt à l’aise      | 2 | CONTINUEZ             |
| À l’aise             | 3 | CONTINUEZ             |
| Pas très à l’aise    | 4 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| Pas du tout à l’aise | 5 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| DK/NR                | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

S14. Parfois, les participants sont invités à lire du texte ou à examiner des images pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pouvez pas participer?

- |        |   |                       |
|--------|---|-----------------------|
| Oui    | 1 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| Non    | 2 | CONTINUEZ             |
| NSP/RF | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

S15. D'après les réponses que vous m'avez données, vous avez un profil qui nous intéresse. J'aimerais donc vous inviter à participer à un petit groupe de discussion qui aura lieu à \_\_\_ le \_\_\_\_\_.

Comme vous le savez peut-être, les groupes de discussion servent d'outils de recherche pour recueillir des renseignements sur un sujet précis. Dans le cas qui nous intéresse, le but est de mieux comprendre les obstacles et les motivateurs pour faire une déclaration de revenus et de prestations. De huit à dix personnes participeront à la discussion qui sera très informelle et qui devrait durer environ 2 heures. Des rafraîchissements seront servis et vous recevrez 100 \$ en guise de remerciement pour votre temps. Pouvez-vous et désirez-vous y participer?

- |        |   |                       |
|--------|---|-----------------------|
| Oui    | 1 | ADMISSIBLE            |
| Non    | 2 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| NSP/RF | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

### PRIVACY QUESTIONS

J'aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n’hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

P1) Tout d’abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire de recrutement) des participants aux hôtes et au modérateur, afin qu’ils puissent vous inscrire. Ces renseignements ne seront pas divulgués au ministère du gouvernement du Canada qui organise cette recherche. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | PASSEZ À P2                               |
| Non | 2 | LISEZ L’INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT |

Nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent prendre part à la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. PASSEZ À P1A

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion?

- |     |   |                       |
|-----|---|-----------------------|
| Oui | 1 | PASSEZ À P2           |
| Non | 2 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

- P2) Il y aura un enregistrement audio ou vidéo de la séance; celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. L’enregistrement sera uniquement utilisé par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche. L’enregistrement sera détruit lorsque le rapport sera terminé.

Acceptez-vous qu’un enregistrement audio ou vidéo de la séance soit effectué uniquement à des fins de recherche?

Oui	1	REMERCIEZ ET PASSEZ À P3
Non	2	LISEZ L’INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT

Nous devons faire un enregistrement audio ou vidéo de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

- P2a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement audio ou vidéo de la séance?

Oui	1	REMERCIEZ ET PASSEZ À P3
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ

- P3) Les employés de l’Agence du revenu du Canada/du gouvernement du Canada peuvent être sur place afin d’observer les groupes en personne derrière un miroir sans tain.

Acceptez-vous d’être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui	1	REMERCIEZ ET PASSEZ À L’INVITATION
Non	2	PASSEZ À P3A

- P3a) Il s’agit d’une procédure qualitative normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes en personne. Ils seront assis dans une pièce séparée et observeront derrière un miroir sans tain. Ils seront là tout simplement pour entendre vos opinions sans intermédiaires. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes ainsi que s’entretenir avec le modérateur pour discuter, s’il y a lieu, des questions supplémentaires à poser au groupe

Acceptez-vous d’être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui	1	REMERCIEZ ET PASSEZ À L’INVITATION
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ

**INVITATION**

Parfait, vous êtes admissible à participer à l’un de nos groupes de discussion. Comme je l’ai mentionné plus tôt, l’entrevue aura lieu en soirée le **[JOUR, MOIS, DATE]** à **[HEURE]**, et durera environ 2 heures.

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l’adresse de l’endroit où se tiendra la séance de discussion en groupe? Elle aura lieu à l’endroit suivant :

HALIFAX mardi 18 septembre 2018 Corporate Research Associates Inc. 7071 Bayers Rd #5001 Halifax, NS B3L 2C2 T: (902) 493-3820	Compensation : 100 \$ 17h30 19h30
TORONTO mercredi 19 septembre 2018 Consumer Vision 2 Bloor St West, 3rd fl Toronto, ON M4W 3E2 T: 416-967-1596	Compensation : 100 \$ 17h30 19h30
CALGARY lundi 24 septembre 2018 Qualitative Coordination 707 10 Ave SW #120 Calgary, AB T2R 0B3 T: (403) 229-3500	Compensation : 100 \$ 17h30 19h30
MONTREAL jeudi 27 septembre 2018 CRC Research 1610 Rue Ste-Catherine Ouest – Bureau #411 Montreal, QC H3H 2S2 T: 514-932-7511	Compensation : 100 \$ 17h30 19h30

Nous vous demandons d’arriver quinze minutes avant l’heure prévue pour stationner votre voiture, trouver l’endroit et vous présenter aux hôtes. Il est possible que l’on vérifie votre identité avant la tenue de la séance. Par conséquent, assurez-vous d’avoir une pièce d’identité (par exemple, un permis de conduire). De plus, si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter. Et n’oubliez pas d’apporter votre tablette ou votre portable sans quoi vous ne pourrez pas participer.

Comme nous n’invitons qu’un nombre restreint de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou un autre, vous ne pouvez pas vous présenter, veuillez nous téléphoner pour nous permettre de vous remplacer au sein du groupe. Vous pouvez nous joindre à notre bureau au **[INSÉREZ NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]**. Demandez à parler à **[INSÉREZ NOM]**. Quelqu’un vous appellera quelques jours avant la discussion pour confirmer votre présence.

Afin de pouvoir communiquer avec vous pour confirmer votre présence ou en cas de changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom	Nom
Courriel	
Téléphone (jour)	Téléphone (soir)

**Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom de famille ou son numéro de téléphone, rappelez-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels, conformément aux lois sur la protection de la vie privée, et qu’ils seront uniquement utilisés pour communiquer avec lui dans le but de confirmer sa présence et de l’informer de tout changement apporté à la séance de discussion en groupe. S’il refuse tout de même, REMERCIEZ ET TERMINEZ.**