



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) - Recherche qualitative

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom de la firme de recherche: Corporate Research Associates Inc.

Numéro du contrat: 46565-193636/001/CY

Valeur du contrat: 64 929,80 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution des services: 2018-08-22

Date de livraison des services: 2018-12-19

Numéro d'enregistrement : ROP 036-18

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

This report is also available in English.

Canada

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

Rapport final

Préparé par Corporate Research Associates pour l'Agence du revenu du Canada
Décembre 2018

L'Agence du revenu du Canada a mandaté Corporate Research Associates pour tenir des groupes de discussion avec les Canadiens au sujet du formulaire de demande d'ACE révisé. L'objectif de cette recherche était d'obtenir des commentaires sur le formulaire afin de s'assurer qu'il est facile à remplir et qu'il permet de recueillir les renseignements nécessaires pour déterminer l'admissibilité d'un bénéficiaire potentiel à l'ACE. Huit (8) groupes de discussion en personne à quatre (4) emplacements ont été réalisés à cette fin du 3 au 11 octobre 2018. Ces emplacements étaient plus précisément Halifax, Montréal, Toronto et Vancouver. Les 59 participants étaient des adultes canadiens âgés de 19 à 59 ans ayant au moins un enfant de moins de 18 ans vivant avec eux. La présente publication rend compte des constatations tirées de cette recherche qualitative.

This publication is also available in English under the title Canada Child Benefit (CCB) Application Form Testing – Qualitative Research – Final report.

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.

Numéro de catalogue :

Rv4-122/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-29121-5

Publication connexes (numéro d'enregistrement : ROP 036-18)

Numéro de catalogue : Rv4-122/2019E-PDF (Rapport final, anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-29120-8

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

Table des matières

Page

Sommaire.....	1
Introduction.....	4
Méthodologie de recherche.....	7
Contexte de la recherche qualitative.....	7
Analyse détaillée.....	9
Formulaire de demande d'ACE (RC66).....	9
Statut au Canada et renseignements sur les revenus (formulaire RC66SCH).....	20
Revenu de l'époux ou du conjoint de fait non résident (formulaire CTB9).....	25
Conclusions.....	29

Annexes :

Annexe A – Questionnaire de recrutement

Annexe B – Guide de l'animateur

Annexe C – Prototypes des formulaires

Sommaire

Corporate Research Associates Inc.

Numéro de contrat : 46565-193636/001/CY

Numéro d'enregistrement de la ROP : POR 036-18

Date du contrat : le 22 août 2018

Contexte, objectifs et méthodologie

Dans le cadre de ses efforts visant à être plus axée sur les clients, l'Agence du revenu du Canada (ARC) révisé actuellement les formulaires de demande de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) (notamment les formulaires RC66, RC66SCH et CTB9) pour simplifier le processus de demande. Avant de choisir une présentation finale, l'ARC souhaite obtenir des commentaires du public cible au sujet d'un prototype de formulaire pour s'assurer qu'il est convivial tout en permettant la saisie des renseignements nécessaires à la détermination de l'admissibilité d'un bénéficiaire potentiel à l'ACE. Huit (8) groupes de discussion en personne à quatre (4) emplacements ont été réalisés à cette fin du 3 au 11 octobre 2018. Ces emplacements étaient plus précisément Halifax, Montréal, Toronto et Vancouver.

Tous les participants étaient des adultes canadiens de 19 à 59 ans ayant au moins un enfant de moins de 18 ans vivant avec eux. Dans chaque marché, un groupe réunissait des nouveaux arrivants (des résidents qui habitent au Canada depuis moins de 2 ans) et un autre groupe réunissait des membres de la population générale habitant au Canada depuis au moins 3 ans, y compris des Autochtones. Il y avait un mélange de sexes, de situations d'emploi, de revenus du ménage, de nombre d'enfants et d'état matrimonial dans chaque groupe. Dix personnes ont été recrutées dans chaque groupe et l'ensemble des groupes de discussion à tous les emplacements comptait 59 participants. Les discussions duraient d'une heure et demie à deux heures dans chaque cas et chaque participant a reçu 100 \$ à titre d'honoraires.

Notons qu'il convient d'interpréter les résultats de la présente étude avec précaution, car les recherches qualitatives ne fournissent qu'une orientation. On ne peut attribuer les résultats à l'ensemble de la population étudiée avec un degré suffisant de fiabilité statistique. La valeur contractuelle totale de la recherche était de 64 929,80 \$ (TVH incluse).

Preuve de neutralité politique

J'atteste par la présente et à titre de représentant de Corporate Research Associates Inc. que les résultats attendus sont entièrement conformes aux exigences en matière de neutralité décrites dans la politique de communication du gouvernement du Canada ainsi que dans les procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les résultats attendus n'incluent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques ou les positions des partis, et les cotes de performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signée



Margaret Brigley, Présidente et chef des opérations
Corporate Research Associates

Date : le 30 octobre 2018

Principales constatations

Les résultats de l'*étude qualitative sur le formulaire de demande d'Allocation canadienne pour enfants (ACE)* montrent que les nouveaux prototypes des formulaires RC66, RC66SCH et CTB9 sont considérés comme des améliorations par rapport aux formulaires de demande actuels, notamment en ce qui a trait au fait d'être plus faciles à comprendre et d'être plus faciles à remplir sans aide. La simplicité du vocabulaire et la mise en page utilisée ont favorisé cette impression d'amélioration.

Cela dit, les prototypes de formulaires de demande ne s'attaquent pas à tous les problèmes précédemment mentionnés propres aux documents existants et des révisions supplémentaires seraient donc nécessaires. Même si la partie sur le statut de citoyen et le statut d'immigrant du formulaire RC66SCH révisé était considérée comme simple et facile à comprendre, le terme « résident » utilisé dans les trois prototypes de formulaires aurait besoin d'être clarifié. En effet, il faudrait une clarification de ce qui définit un « résident », un « nouveau résident » et un « non-résident » afin de distinguer ces termes de ceux qui sont utilisés dans le contexte de la résidence ou du statut de nouvel arrivant. De même, l'expression « résident de retour au pays » était une source de confusion chez certains, notamment en ce qui a trait à la durée minimale d'un séjour à l'étranger et aux dates dont il faut tenir compte.

Même si les définitions révisées de l'état matrimonial étaient généralement claires et faciles à comprendre, il y a encore une certaine confusion portant sur la date à laquelle commence une relation de conjoint de fait (est-ce lorsque deux personnes emménagent ensemble ou douze mois après cette date). Malgré une certaine confusion liée à la partie sur la garde partagée dans le formulaire RC66 révisé, les participants signalent certaines améliorations quant à la définition de la garde partagée. L'ajout de proportions de temps (c'est-à-dire, 40 % à 60 %) et les exemples de situations étaient considérés comme utiles. La date du début de la garde partagée était également bien comprise. De

même, le formulaire RC66 révisé fournit une explication claire de la notion de principal responsable des soins et de l'éducation d'un enfant.

L'examen détaillé des prototypes de formulaires de demande d'ACE a donné aux participants l'occasion de proposer de nombreuses petites modifications visant à rendre le texte plus clair, points dont il sera question de manière plus détaillée dans l'*Analyse détaillée* et la *Conclusion* du présent rapport. La plupart des points sont liés à la clarification de l'admissibilité à l'ACE, l'amélioration des explications sur la manière de remplir les formulaires, le choix de termes plus simples dans le cas de certaines notions, la révision de certaines questions pour s'assurer qu'elles sont précises, et l'ajout d'un choix de réponse « ne s'applique pas » lorsqu'il est pertinent de le faire. Un point digne de mention est la confusion fréquente liée aux directives d'envoi postal du formulaire dans les trois documents. Les clients ignoraient en effet où se trouve leur bureau des services fiscaux.

Les parties de formulaire dans lesquelles les nouveaux arrivants doivent indiquer les revenus gagnés à l'extérieur du Canada étaient une autre source de confusion. Les questions qui se posaient étaient par exemple quels revenus il fallait indiquer, s'il fallait indiquer un montant brut ou un montant net, quel était le taux de change qu'il fallait utiliser pour les revenus gagnés à l'extérieur du Canada, s'il s'agissait de revenus mensuels ou annuels, et s'il fallait indiquer un montant exact ou une estimation.

Dans l'ensemble, les résultats de l'étude montrent que l'ARC ne fait pas fausse route dans sa réélaboration du formulaire de demande de l'Allocation canadienne pour enfants, dans l'attente de modifications visant à rendre le texte plus clair.

Introduction

À l'heure actuelle, il y a trois façons de présenter une demande l'ACE, un paiement mensuel non imposable versé aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. Plus précisément, les particuliers peuvent présenter une demande par l'intermédiaire du service Demande de prestations automatisée (lors de l'inscription d'un nouveau-né), de Mon dossier (demande en ligne) ou du formulaire TC66 (demande d'ACE). Dans le cadre de ses efforts visant à devenir une organisation plus axée sur la clientèle, l'Agence du revenu du Canada (ARC) révisé les formulaires de demande d'ACE afin de les rendre plus faciles à comprendre et à remplir. Plus particulièrement, l'ARC souhaite mettre à jour le formulaire RC66, *Demande de prestations canadiennes pour enfants*, le formulaire RC66SCH, *Statut au Canada et état des revenus*, ainsi que le formulaire CTB9, *Allocation canadienne pour enfants – État des revenus*.

L'ARC a ciblé plusieurs problèmes relatifs aux formulaires actuels, y compris les suivants :

- les clients ne comprennent pas les différentes options liées à l'état civil;
- une certaine confusion demeure quant à la résidence, à la citoyenneté et au statut d'immigrant;
- un manque de clarté existe par rapport au moment où un client devient la principale personne responsable des soins et de l'éducation d'un enfant;
- un manque de clarté se fait voir quant à la question de la garde partagée, y compris par rapport à la définition du terme et à la date de début de la situation de garde partagée.

Il est entendu que l'ARC a déjà commencé à travailler à la restructuration de ses formulaires. Elle souhaitait toutefois recueillir les commentaires des membres du public cible avant d'achever la préparation des documents. Une recherche doit être menée afin de confirmer que les changements entrepris pour produire le nouveau formulaire sont conviviaux et axés sur le client, et qu'ils permettent de recueillir les renseignements nécessaires pour déterminer l'admissibilité d'un bénéficiaire potentiel à l'ACE. Cette recherche permettra également de cibler tout problème lié au nouveau formulaire et de cerner les aspects à améliorer et à modifier afin de garantir l'exactitude des renseignements fournis par les contribuables. Cette recherche visait non seulement à évaluer le langage utilisé, mais aussi les réactions relatives à la conception, à la mise en page et au format révisés, ainsi qu'à cibler les secteurs où il est nécessaire d'apporter des précisions ou des améliorations.

Dans cette optique, l'ARC a mandaté Corporate Research Associates pour mener une recherche qualitative. La recherche visait à examiner les sujets suivants pour trois formulaires précis, tel que cela est indiqué ci-dessous :

Formulaire RC66

- Évaluer la facilité avec laquelle les contribuables peuvent remplir le formulaire.
 - Évaluer si la terminologie utilisée est facile à comprendre.
 - Évaluer les réactions relatives à la mise en page et aux diverses étapes du formulaire.
 - Déterminer si certaines étapes nécessitent des éclaircissements.
-

- Déterminer si les questions et les définitions relatives aux états civils sont claires (p. ex., les utilisateurs savent-ils quelle case cocher et la date de début de l'état civil est-elle facile à comprendre, particulièrement pour le statut de conjoint de fait ou de personne séparée?).
- Évaluer si les clients peuvent déterminer quand ils doivent remplir le formulaire RC66SCH après avoir suivi les étapes 4 et 5.
- Évaluer si les définitions de « principal responsable » et de « garde partagée » sont intuitives et faciles à comprendre.
- Évaluer si les clients peuvent rapidement déterminer quand ils doivent remplir le formulaire (p. ex., nouvel enfant à leur charge, évolution de la charge, changement relatif au pourcentage de temps durant lequel un enfant est à leur charge) et s'ils comprennent qu'ils ne doivent inclure aucun enfant pour lequel ils sont déjà admissibles.
- Déterminer si les utilisateurs ont de la difficulté à comprendre le pourcentage de temps durant lequel un enfant est à leur charge (c.-à-d., savent-ils quelle case cocher et quelle date saisir?).
- Évaluer si les clients peuvent facilement déterminer s'ils sont dans une situation de garde partagée en s'appuyant seulement sur la définition du terme et sur l'énoncé « de façon plus ou moins égale » uniquement, sans que les pourcentages de 40 % et de 60 % soient ajoutés au formulaire.
- Déterminer si les clients utiliseraient le formulaire RC66-1, *Autres enfants* ou une feuille de papier séparée s'ils ont plus de deux enfants.
- Évaluer si les clients peuvent facilement déterminer si des documents supplémentaires sont nécessaires et quels documents sont acceptables (p. ex., demandes rétroactives de 11 mois, preuve de naissance d'un enfant, incapacité d'obtenir un numéro d'assurance sociale).
- Évaluer la clarté des indications relatives aux personnes qui doivent fournir des renseignements (c.-à-d. vous/votre conjoint).
- Déterminer si les clients sont conscients qu'ils n'ont pas besoin de produire une demande en format papier s'ils utilisent Mon dossier ou le service Demande de prestations automatisée.
- Déterminer si les clients savent où envoyer le formulaire.
- Examiner la liste de vérification de la demande et la section décrivant les documents qui sont nécessaires à titre de preuve.

Formulaire RC66 SCH

- Évaluer la facilité avec laquelle les contribuables peuvent remplir le formulaire.
 - Évaluer les réactions relatives à la mise en page et aux diverses étapes du formulaire.
 - Déterminer si des détails supplémentaires sont nécessaires pour certaines étapes précises.
 - Évaluer la clarté des définitions relatives à la citoyenneté et à l'immigration, et la date à laquelle le client est devenu résident canadien (c.-à-d., les clients savent-ils quelle date doit être saisie?).
 - Déterminer si les clients comprennent la différence entre le statut de résidence et le statut de citoyenneté et d'immigration.
 - Évaluer la clarté des indications relatives aux personnes qui doivent fournir des renseignements (c.-à-d. vous/votre conjoint).
 - Évaluer la clarté de l'exigence relative à l'état du revenu de toutes provenances devant être fourni.
 - Comprendre où et comment les clients vont chercher des renseignements supplémentaires.
 - Déterminer si les clients savent où envoyer le formulaire.
-

Formulaire CTB9

- Évaluer la facilité avec laquelle les contribuables peuvent remplir le formulaire.
- Évaluer la clarté de l'exigence relative à l'état du revenu de toutes provenances devant être fourni.
- Évaluer si les clients peuvent facilement déterminer quand ils doivent remplir le formulaire (c.-à-d., savent-ils que le formulaire doit être rempli et soumis pour chaque année durant laquelle leur conjoint n'est pas un résident du Canada?).
- Comprendre où et comment les clients vont chercher des renseignements supplémentaires.
- Déterminer si les clients savent où envoyer le formulaire.

Ce rapport fait état des conclusions des groupes de discussion, présente une série de constatations découlant des résultats de la recherche, présente un résumé global et décrit en détail la méthodologie employée. Tous les documents de travail sont annexés au rapport, y compris le questionnaire de recrutement, le guide de l'animateur et les prototypes de formulaires qui ont été mis à l'essai.

Méthodologie de recherche

Étant donné le sujet de l'étude et le public visé, on a formé un ensemble de groupes traditionnels de discussion en personne. Plus précisément, huit (8) groupes composés de résidents canadiens anglophones et francophones ont été formés dans quatre (4) emplacements. Deux groupes ont été créés sur chacun des marchés suivants : Halifax (Nouvelle-Écosse) [région de l'Atlantique], Montréal (Québec) [région du Québec], Toronto (Ontario) [région de l'Ontario] et Vancouver (Colombie-Britannique) [région de l'Ouest].

Tous les participants étaient des adultes canadiens de 19 à 59 ans ayant au moins un enfant de moins de 18 ans vivant avec eux. En outre, un groupe de chaque marché réunissait de nouveaux arrivants (qui habitent au Canada depuis moins de deux ans) et un autre groupe réunissait des membres de la population générale habitant au Canada depuis au moins trois ans, y compris des Autochtones. De plus, chaque groupe comprenait ce qui suit :

- Des personnes de sexe (surtout des femmes) et d'âge différents, et ayant des situations d'emploi, des revenus du ménage, un nombre d'enfants et des états civils divers.
- Au moins trois bénéficiaires de prestations en situation de garde partagée.
- Au moins trois personnes qui ont récemment modifié leur situation de garde partagée.

Comme le veut la pratique courante, aucun participant n'avait pris part à des séances de recherche qualitative au cours des six derniers mois et n'avait participé à plus de deux groupes de discussion au cours des cinq dernières années. Parallèlement, on a exclu les personnes qui traitent des renseignements de nature délicate dans le cadre de leur emploi, notamment celles qui travaillent dans le domaine du marketing, des études de marché et des médias, ou au sein d'un parti politique ou d'un ministère fédéral ou provincial.

Chaque groupe était composé de 10 personnes, soit un total de 59 participants dans l'ensemble des emplacements. Les participants de chaque emplacement ont reçu 100 \$ en guise de remerciement. Chaque groupe de discussion s'est réuni pendant environ une heure et demie ou deux heures.

Contexte de la recherche qualitative

Les discussions qualitatives sont conçues pour être dirigées par un modérateur et se veulent informelles et non intimidantes. Les caractéristiques, les habitudes et les attitudes des participants sont considérées comme ayant un rapport direct avec le sujet de discussion. Les discussions qualitatives individuelles ou en groupe ont pour principal avantage la possibilité d'approfondir avec les participants sélectionnés la question des habitudes comportementales, des tendances d'utilisation, des perceptions et des attitudes à l'égard du sujet. Ce type de discussion est flexible et permet d'explorer d'autres éléments qui peuvent être utiles à l'enquête. La recherche qualitative permet une compréhension plus complète du segment, car les participants expriment leurs pensées et leurs sentiments « dans leurs propres mots » et avec

« leur degré de passion ». Plutôt que de collecter des données quantitativement précises ou d'obtenir des mesures absolues, les techniques de recherche qualitative sont utilisées en marketing comme un moyen de découvrir de nouvelles perspectives et de mettre en place une orientation. Ainsi, les résultats sont fournis à titre indicatif seulement et ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population étudiée.

Analyse détaillée

Formulaire de demande d'ACE (RC66)

Bien que le formulaire RC66 soit considéré comme relativement simple, les participants ont formulé plusieurs suggestions pour améliorer sa conception.

Pour commencer, les participants ont appris que l'Agence du revenu du Canada était en train de réviser et de mettre à jour un certain nombre de ses formulaires afin de les rendre plus faciles à comprendre et à remplir. Les participants de tous les emplacements et de tous les publics cibles ont reçu une copie du prototype de **formulaire Demande de prestations canadiennes pour enfants (RC66)** nouvellement remanié et ont été invités à remplir le formulaire dans son intégralité sans toutefois fournir aucun renseignement personnel. Après avoir rempli le formulaire, mais avant la discussion de groupe, les participants ont fait part de leurs impressions générales relatives au formulaire au moyen d'une feuille d'exercice individuelle.

Ce qui suit porte les réactions générales des participants à l'égard de la conception du formulaire RC66, ainsi que sur les commentaires sur chacune des diverses parties qu'il comprend. Pour chaque section, un résumé des modifications suggérées est fourni aux fins d'examen, en fonction de l'analyse des constatations et des recommandations formulées par les participants.

Réactions générales

Dans l'ensemble, les participants de tous les emplacements et de tous les publics cibles ont trouvé que le formulaire était simple et facile à comprendre et à remplir sans aide. Cela dit, les nouveaux arrivants ont généralement éprouvé une plus grande confusion à l'égard du formulaire. Peut-être parce que l'anglais ou le français n'était pas leur langue maternelle, de nombreuses personnes ont pris plus de temps à remplir le formulaire durant l'exercice du groupe de discussion.

Tous les publics cibles ont déploré le manque de directives dans certaines parties du formulaire, et un large éventail de suggestions ont été formulées pour améliorer la compréhension du lecteur et la clarté du formulaire, tel que cela est indiqué ci-dessous.

Introduction

Dans l'ensemble, les principales parties du formulaire (*Devez-vous remplir ce formulaire? Qui devrait remplir ce formulaire? et Pour en savoir plus*) ont été bien comprises, mais ont été jugées insuffisantes. Plus particulièrement, les participants ont estimé que le formulaire devrait définir les critères généraux d'admissibilité à l'allocation canadienne pour enfants (ACE) dans la section *Devez-vous remplir ce formulaire?* À tous les emplacements, les participants ont demandé qui est admissible à recevoir les prestations, et les nouveaux arrivants, qui peuvent ou non avoir un statut de résident permanent au

Canada, se sont tout particulièrement intéressés à cette question. Les participants ont jugé que les renseignements sur l'admissibilité devraient précéder tous les autres renseignements figurant sur le formulaire afin de permettre aux résidents d'évaluer rapidement s'ils peuvent demander la prestation.

À Halifax et à Montréal, quelques participants étaient d'avis que certaines personnes, notamment celles qui sont nouvellement arrivées au Canada, peuvent être désorientées par l'énoncé qui fait référence à Mon dossier ou au service Demande de prestations automatisée, puisqu'il n'est pas expliqué clairement en quoi consistent ces services ni où trouver de plus amples renseignements.

Lorsqu'ils ont examiné la partie « *Qui devrait remplir ce formulaire?* », certains participants ont estimé qu'elle était désuète et que la mention « nous considérons habituellement que le parent féminin est le principal responsable des soins de l'enfant » n'était pas nécessairement pertinente, compte tenu de la diversité des structures familiales actuelles et du partage des responsabilités parentales. Dans quelques cas, les participants ont été contrariés et, dans une moindre mesure, se sont dits offensés par cette hypothèse.

De façon générale, les renseignements fournis dans la partie « *Pour en savoir plus* » ont été jugés clairs et complets, mais un nouvel arrivant a demandé si quelqu'un pourrait l'aider tout au long du processus, au besoin. Un participant a estimé qu'il serait utile d'inclure les heures de service des lignes téléphoniques (numéro 1-800). Dans certains cas, les participants ont conclu qu'un modèle, une liste des renseignements à fournir et des précisions sur le format du document (p. ex., manuscrit) devraient être disponibles pour la « note signée » demandée.

Formulaire RC66 – Introduction – Suggestions :

- Inclure des renseignements sur l'admissibilité à l'ACE.
- Envisager d'inclure les heures d'ouverture des centres d'appels.
- Réévaluer l'hypothèse selon laquelle le parent féminin est habituellement considéré comme le principal responsable de l'enfant.
- Envisager d'indiquer où il est possible de trouver des renseignements supplémentaires sur Mon dossier et le service Demande de prestations automatisée.

Étapes 1 et 2 – Nom et adresse

De façon générale, les étapes 1 et 2 ont été jugées claires et complètes telles que présentées. À tous les emplacements, aucune question posée en lien avec ces parties n'a été jugée problématique. Cela dit, quelques participants étaient d'avis qu'il serait peut-être avantageux d'inclure des instructions de base pour remplir le formulaire avant l'étape 1, dans lesquelles on demanderait aux gens d'écrire lisiblement et en lettres majuscules, et peut-être aussi de cocher les cases à l'aide d'un « X ». Quelques nouveaux arrivants ont demandé pourquoi un champ pour un second prénom n'est pas inclus, puisqu'ils sont habitués à devoir fournir leur second prénom sur la plupart des documents. Pour la question relative au

sexe, un certain nombre de participants ont suggéré d'ajouter une catégorie de réponse « Autre » ou « Préfère ne pas répondre ».

À Halifax et à Montréal, les nouveaux arrivants ne connaissaient pas le terme « case postale » et l'acronyme « RR », et ils ont suggéré qu'ils soient épelés. Parallèlement, on a suggéré de préciser qu'on fait référence aux provinces et aux territoires canadiens à la question « *Avez-vous changé de province ou de territoire au cours des 12 derniers mois?* », car certains participants ont estimé que le mot « territoire » faisait référence à un pays.

Quelques participants n'ont pas sélectionné la case « Même que l'adresse postale » pour indiquer que leur adresse postale est la même que leur adresse de domicile, peut-être en raison d'un manque de directives ou parce que la case est positionnée au milieu de la page au même niveau que le titre de la sous-section. Par conséquent, on a recommandé de déplacer cette ligne juste en dessous du titre de la section « Adresse du domicile » ou de changer l'énoncé pour indiquer : « Sélectionnez cette case si votre adresse de domicile est la même que votre adresse postale ». Il convient de noter qu'un participant à Montréal a mentionné que l'adresse du domicile est demandée avant l'adresse postale dans la plupart des formulaires; il suggère donc que leur ordre soit échangé dans ce formulaire par souci de commodité.

Formulaire RC66 – Étapes 1 et 2 – Suggestions :

- Inclure la directive « Veuillez écrire en lettres majuscules ».
- Envisager l'inclusion d'un champ pour un second prénom.
- Inclure une catégorie relative au sexe « Préfère ne pas le dire » ou « Autre ».
- Préciser qu'il est fait référence à des provinces ou territoires canadiens dans l'énoncé pour évaluer si une personne a déménagé au cours des 12 derniers mois.
- Envisager de déplacer la case « Même que l'adresse postale » ou de reformuler pour inclure des instructions.

Étape 3 – Votre état civil :

Cette étape du formulaire a présenté un certain nombre de défis pour les participants. Pour commencer, quelques participants n'ont pas compris qu'une seule case devrait être cochée pour indiquer leur état civil et ont coché plusieurs cases leur correspondant en remplissant le formulaire. On a estimé que l'état civil actuel devrait occuper une place encore plus importante, sous le titre « Étape 3 », pour offrir plus de clarté.

La plupart des catégories, telles qu'elles ont été énoncées étaient claires et, en règle générale, les participants ont coché le statut qui leur correspond à l'heure actuelle. Cela dit, les participants se sont systématiquement montrés perplexes quant à la raison pour laquelle deux cases distinctes étaient incluses en ce qui a trait au statut de célibataire. La deuxième case (dont l'énoncé figure à la gauche du

formulaire) a été considérée comme redondante, inutile et sans but. On a suggéré de la déplacer sous l'option « Célibataire » afin de la positionner en tant que question de suivi après la sélection de l'état civil actuel.

Les nouveaux arrivants dont la langue maternelle n'est pas le français ont ciblé un certain nombre de mots qui posaient problème dans cette section, notamment « conjugal », « rupture », « conjoint de fait » et « réconciliation ». Un langage plus simple a été nécessaire pour assurer une meilleure compréhension.

Un autre problème relevé de façon uniforme à l'étape 3 était la question portant sur la « *date à laquelle cet état civil a commencé* ». Cette question a semé la confusion, car certains ont interprété l'« état civil » comme signifiant « mariage », peu importe s'ils étaient mariés ou non au moment où ils ont rempli le formulaire. Par conséquent, certains participants qui étaient divorcés ou veufs ont inclus la date initiale de leur mariage au moment de répondre à cette question. Par souci de clarté, on a suggéré qu'il soit précisé sur le formulaire : « Inscrivez la date de votre "statut actuel" (au lieu des mots « votre [...] état civil »...) ».

Les participants en union de fait n'étaient pas non plus certains de la date qu'ils devaient indiquer, étant donné qu'il n'existe pas de date de « début », comme dans un mariage. Certaines ont saisi la date à laquelle le couple a emménagé ensemble, tandis que d'autres ont saisi la date qui correspond à douze mois avant que le formulaire soit rempli, en se basant sur la définition de « statut ».

La dernière section de l'étape 3 nécessite des renseignements sur l'époux ou le conjoint de fait d'une personne. Pour de nombreux participants, cette demande ne se distingue pas suffisamment de l'autre section de cette étape et ils ont donc fourni les renseignements, même si cela n'était pas nécessaire (p. ex., s'ils étaient divorcés). À plusieurs endroits, on a suggéré que cette partie devrait être placée dans une case distincte ou une zone ombragée dans l'étape, avec l'inclusion d'une case à cocher dans laquelle il est écrit « Sans objet ». Cela garantira qu'elle ne sera pas prise en compte, le cas échéant.

En outre, afin de faciliter le remplissage, on a suggéré que cet encadré comprenne les renseignements fournis dans la section « Que devez-vous joindre à ce formulaire? » si Service Canada n'accorde pas de numéro d'assurance sociale à l'époux ou au conjoint de fait, au lieu de demander aux demandeurs de passer à la page 5 du formulaire.

Formulaire RC66 – Étape 3 – Suggestions :

- Accorder une plus grande importance à la section vos état civil actuel, sous le titre « Étape 3 ».
- Envisager à nouveau d'utiliser une terminologie plus simple (en remplaçant les termes « conjugal », « rupture », « réconciliation »).
- Supprimer l'inclusion de la mention « Sélectionnez cette case si votre état civil a toujours été célibataire » ou la déplacer sous la définition du statut de célibataire.
- Remplacer « Indiquez la date à laquelle cet état civil... » par « [...] votre statut actuel... ».
- Inclure un encadré séparé pour les renseignements de l'époux ou du conjoint de fait, avec une option « Sans objet ».
- Donner des indications sur ce qu'il faut ajouter si le NAS de l'époux ou du conjoint de fait ne peut pas être fourni.

Étapes 4 et 5 – Votre statut de citoyenneté / Nouveau résident ou de résident de retour au pays :

Bien que les questions posées aux étapes 4 et 5 aient été généralement comprises, les participants ont estimé que la conception actuelle, telle qu'elle a été présentée, portait un peu à confusion et était présentée de façon peu professionnelle.

Pour commencer, certains ont considéré que l'utilisation de la terminologie « si vous avez un » aux étapes 4 et 5 lorsqu'on pose des questions sur un époux ou un conjoint de fait n'était pas professionnelle. Au lieu de cela, on a suggéré qu'une option « Sans objet » ou « S. O. » devrait être comprise pour ces questions.

Lors de l'examen de l'étape 5, de nombreux participants se sont interrogés sur la définition du terme résident. Cela a créé de la confusion pour les nouveaux arrivants en particulier, car ils sont habitués à des significations précises pour ce qui est des différents types de résidence. Certains n'étaient pas certains de savoir si un résident était un immigrant reçu, un résident temporaire, un résident permanent ou un travailleur temporaire. D'autres participants ont estimé qu'il serait plus simple de demander le contenu de ces deux étapes au début du formulaire (sous une nouvelle section sur l'admissibilité), p. ex. « Êtes-vous un citoyen canadien? », et à l'endroit où la définition du terme « résident », tel qu'il est utilisé dans le formulaire, serait clairement énoncée.

Beaucoup ne savaient pas non plus qui serait admissible à titre de résident de retour. Plus précisément, on a suggéré de préciser le temps passer à l'étranger pour être considéré comme un résident de retour.

Enfin, bien que les participants aient aimé le fait qu'il soit clairement indiqué dans les étapes que, selon leurs réponses, ils pourraient devoir remplir le formulaire RC66SCH, il n'est pas indiqué où l'on pourrait obtenir ces formulaires. Il faut indiquer où l'on peut trouver les formulaires.

Formulaire RC66 – Étapes 4 et 5 – Suggestions :

- Remplacer « si vous avez un » par « le cas échéant » et inclure une option « Sans objet (S. O.) » pour les questions relatives à l'époux ou au conjoint de fait.
- Définir ce qu'est un résident.
- Envisager de poser des questions liées à ces étapes à titre de questions de qualification si une section sur l'admissibilité est comprise au début du formulaire.
- Indiquer où l'on peut trouver le formulaire RC66SCH, le cas échéant.
- Indiquer le temps qu'il faut passer à l'extérieur du Canada pour être considéré comme un résident de retour.

Étape 6 – Renseignements sur l'enfant ou les enfants :

L'introduction de l'étape 6 s'est avérée problématique pour beaucoup de participants. La première phrase « Si votre demande couvre une période qui précède les 11 derniers mois... » portait à confusion pour beaucoup de gens et les participants se sont demandé ce que cette phrase signifiait. Plus particulièrement, les nouveaux arrivants ne comprenaient pas la terminologie « une période qui précède » et ils n'étaient pas certains de savoir ce que cela signifiait. La plupart étaient d'avis que cette phrase pourrait être simplifiée en utilisant « il y a plus d'un an », si cela est bien le message qu'on tentait de faire passer. Il convient de noter que les groupes anglophones et francophones ont indiqué qu'ils ne comprenaient pas bien.

La plupart des participants ont considéré que l'inclusion des pourcentages « (de 40 % à 60 % du temps) » était utile pour expliquer ce à quoi correspond une situation de garde partagée. Toutefois, certains ont perçu ces pourcentages comme des exemples de ce qui serait « de façon plus ou moins égale » et non une définition exacte, étant donné que l'expression « par exemple » était incluse à la suite des pourcentages. Plusieurs participants n'étaient pas certains de la manière dont il faudrait calculer le pourcentage de temps de garde partagée (jours, heures, semaines), bien que les personnes qui étaient dans des situations de garde partagée aient estimé que cela était bien compris par ceux qui se trouvent dans une telle situation. On a suggéré d'inclure des pourcentages pour chacun des deux exemples fournis afin d'aider les résidents à calculer les pourcentages sur la base de jours ou de semaines.

Une fois de plus, un certain nombre de participants à plusieurs emplacements se sont demandé pourquoi un champ pour un second prénom n'était pas inclus dans le formulaire. Pour ce qui est des

nouveaux arrivants, cela était considéré comme l'une des questions les plus importantes, car dans certaines cultures, les enfants d'une même famille ont le même prénom.

Encore une fois, il devrait être possible de refuser de répondre à la question relative au sexe ou de répondre par « Autre ».

L'inclusion de la phrase « Si oui, indiquez la date à laquelle l'enfant a commencé à habiter avec vous 100 % du temps » après la question « L'enfant habite-il avec vous 100 % du temps? », telle qu'elle a été présentée, a porté à confusion. De nombreux participants étaient d'avis que pour la majorité des gens, l'enfant aurait probablement commencé à habiter avec ses parents dès la naissance. Par conséquent, ils ont trouvé qu'il serait redondant de devoir consigner la date de naissance à nouveau. On a suggéré qu'une case dans laquelle il est écrit « Dès la naissance » soit présentée comme une autre option de réponse, afin de simplifier le remplissage du formulaire.

L'inclusion de la question « *Êtes-vous le principal responsable des soins et de l'éducation de cet enfant...? (si la réponse est non, vous ne devez pas présenter de demande...)* » a été une source de frustrations pour certains, car ils considéraient que cette indication a été fournie trop tardivement dans le formulaire. On a estimé que cela devrait plutôt être clairement énoncé au début du formulaire (sous « Qui devrait remplir ce formulaire? ») et supprimé de la section 6. Dans le même ordre d'idées, on demande aux contribuables qui ont coché « moins de 40 % du temps » de ne pas présenter de demande. Les participants considéraient également que ce conseil a été donné trop tardivement dans le formulaire et ils ont réaffirmé qu'il serait préférable que cela soit expliqué clairement au début du formulaire.

Quelques participants étaient d'avis que la question visant à savoir s'ils étaient le principal responsable des soins et de l'éducation de l'enfant pourrait susciter de la confusion chez les parents qui effectuent une garde partagée et que cette question devrait être reformulée afin de préciser « selon la définition fournie ci-dessus ».

En ce qui concerne l'évaluation du pourcentage du temps pendant que l'enfant habite avec le parent, on a suggéré de préciser que la date à saisir doit être la date qui figure sur l'entente de garde, le cas échéant.

En examinant les renseignements à fournir sur plusieurs enfants sur le formulaire, on a estimé que le formulaire devrait permettre d'indiquer des renseignements sur plus de deux enfants sans qu'un formulaire supplémentaire soit nécessaire. Plus précisément, il a été suggéré que la demande soit simplifiée en ajoutant un tableau bien conçu sur une page de la demande dans laquelle des renseignements sur quatre ou cinq enfants pourront être fournis. Ce tableau comprendrait une colonne pour chaque enfant et réduirait la paperasse, limiterait la longueur de la demande et éliminerait la nécessité d'un formulaire supplémentaire.

Formulaire RC66 – Étape 6 – Suggestions :

- Réécrire l'introduction de l'étape 6 en utilisant un langage plus simple.
- Inclure « de 40 % à 60 % », mais s'assurer que cette proportion est définitive (p. ex. « soit de 40 % à 60 % du temps »).
- Envisager d'inclure un champ pour un second prénom.
- Ajouter l'option de réponse « Dès la naissance » à « ... indiquez la date à laquelle l'enfant a commencé à habiter avec vous 100 % du temps ».
- Inclure un tableau sur une page de la demande qui énonce clairement les renseignements requis pour au moins quatre enfants.
- Supprimer les éléments liés à l'inadmissibilité à cette étape du formulaire et assurer leur intégration dans une section sur l'admissibilité au début de celui-ci.
- Ajouter une catégorie de réponse « Autre » ou « Ne souhaite pas répondre » en ce qui concerne la question sur le sexe.

Étape 7 – Signature :

Bien que l'étape 7 ait été considérée comme facile à comprendre pour un demandeur, il y a eu une certaine confusion quant au moment où une signature est requise de la part d'un époux ou d'un conjoint de fait. Certains participants se sont demandé si une signature est requise si les parents sont séparés ou divorcés. D'autres étaient d'avis qu'une option « Sans objet/S. O. » manquait sur le formulaire, à côté de la signature d'un conjoint.

Formulaire RC66 – Étape 7 – Suggestions :

- Préciser quand la signature d'un époux ou d'un conjoint de fait est requise.
- Ajouter une option de réponse « Sans objet/S. O. » à côté de l'endroit où la signature de l'époux ou conjoint de fait est requise.

Que devez-vous joindre à ce formulaire?

La page 5 de la demande fournit des renseignements sur ce qui doit être joint au formulaire. Bien que les participants aient aimé le fait qu'il y ait un tableau qui décrit les pièces jointes requises, le tableau s'est avéré problématique, car les membres du groupe de la population générale ne pouvaient pas facilement déterminer si un élément était requis. Certains participants se sont demandé ce dont « un citoyen canadien type qui présente une demande pour un enfant » a besoin. La plupart des participants

ont consacré du temps à examiner le tableau pour voir si leur situation s'appliquait. On a estimé qu'une plus grande clarté était nécessaire dans la partie supérieure du tableau en ce qui a trait à la personne qui devrait consulter l'information afin d'éliminer la nécessité de passer en revue le tableau inutilement. En effet, on a suggéré qu'une situation soit inscrite comme suit : « *Si vous êtes un citoyen canadien qui présente une demande pour la première fois pour un enfant dont vous avez la garde complète* ». Les participants voulaient voir leur situation répertoriée dans le tableau, même si aucune pièce jointe n'était nécessaire. Parallèlement, ils voulaient que les situations mentionnées ailleurs dans le formulaire soient énumérées dans l'ordre dans lequel elles apparaissent. Par exemple, la dernière situation répertoriée dans le tableau à la page 5 (numéro d'assurance sociale manquant) est la première situation mentionnée dans le formulaire à l'étape 1; cette situation devrait donc figurer en haut du tableau à la page 5.

Certains ont critiqué le tableau en raison d'un certain nombre d'incohérences ou du manque de clarté. Tout d'abord, les participants se sont demandé pourquoi des exemples ont été inclus dans le tableau pour certaines situations (p. ex. pour les situations où « *la demande couvre une période qui précède les 11 derniers mois* » ou lorsque *Service Canada ne donne pas de numéro d'assurance sociale à votre époux* »), mais pas pour d'autres (*preuve de naissance, preuve de résidence au Canada ou preuve démontrant que vous êtes le principal responsable de l'enfant*). Les participants étaient d'avis que les exemples devraient être uniformes.

De plus, certaines situations n'ont pas été clairement comprises telles qu'elles ont été énoncées. Plus particulièrement :

- L'utilisation du terme « résident » a encore une fois posé problème pour certains nouveaux arrivants. Ils ont demandé davantage de clarté quant à la définition du terme « résident ». Ils ont également considéré que la définition de « résident de retour » manquait de clarté.
 - La situation suivante n'était pas claire : « *Vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes un Indien (au sens de la Loi sur les Indiens) et n'êtes pas un citoyen canadien* ». De nombreux participants, surtout les membres des groupes de nouveaux arrivants, se sont interrogés sur le sens d'Indien dans cette référence (c.-à-d. un Indien de l'Inde ou un autochtone). Quelques participants autochtones se sont également offusqués de l'insinuation selon laquelle une personne autochtone ne serait pas un citoyen canadien.
 - La situation « *Votre demande couvre une période qui précède les 11 derniers mois* » a été jugée peu claire et les participants voulaient mieux comprendre à qui l'on faisait allusion et en quoi cela était pertinent.
 - Certains des participants francophones ont trouvé que la liste des documents requis pour la situation « *Votre demande couvre une période qui précède les 11 derniers mois* » portait à confusion. Plus particulièrement, le nombre de documents devant être joints n'était pas clair et devrait être précisé dans la phrase introductive (nombre total de documents); chaque type de document devrait être clairement précisé. La confusion découlait de l'utilisation du terme « une preuve », qui laisse entendre qu'on fait allusion à un document. Par conséquent, les
-

quatre énoncés devraient être reformulés, par exemple : « Au moins 3 documents qui prouvent... ».

- Certains ont remis en question l'énoncé « *Vous avez plus de 2 enfants* » et ils ont estimé qu'on aurait dû écrire « *Vous demandez des prestations pour plus de 2 enfants* », car autrement, de nombreuses personnes pouvant avoir plusieurs enfants pourraient ressentir le besoin de fournir des renseignements inutiles.

Lorsqu'une liste de documents acceptables a été fournie, le nombre d'éléments devant être joints n'était pas toujours clair pour les participants. Cela a été particulièrement déroutant pour les nouveaux arrivants qui n'ont pas interprété « *fournir une copie d'un document* » ou « *une preuve* » comme voulant dire qu'il fallait seulement fournir un des éléments énumérés. Beaucoup d'entre eux ont indiqué qu'ils joindraient des copies de tous les documents disponibles, car ils ne voulaient pas que leur demande soit retournée parce qu'elle était incomplète. Ils étaient également déroutés lorsqu'ils n'étaient pas certains comprendre certains éléments (p. ex. *carte de statut d'Indien; carte d'identité provinciale du Québec*). À Montréal, on n'a pas bien compris l'expression « *reçu de location* »; elle devrait être remplacée par « *une preuve de paiement de loyer* » ou « *un reçu pour votre loyer* ». On a aussi suggéré d'indiquer clairement les coordonnées requises dans la lettre de la garderie ou de l'administration scolaire (p. ex. les noms des parents, l'adresse du domicile, les numéros de téléphone). Certains ont critiqué l'Agence du revenu du Canada disant qu'elle a été vague en ce qui concerne ce qui doit être joint afin de retarder le processus et d'éviter les paiements.

Formulaire RC66 – Que devez-vous joindre à ce formulaire? – Suggestions :

- Veiller à ce que la liste du tableau comprenne tous les types de demandeurs.
- Mentionner les exemples de pièces jointes de façon uniforme dans le tableau.
- Énumérer les situations dans l'ordre dans lequel elles sont mentionnées dans le formulaire.
- Éclaircir la définition du terme « résident » dès le début du formulaire de demande.
- Remplacer « Indien » par « Autochtone » (au sens de la *Loi sur les Indiens*) ».
- Fournir plus de précisions pour certaines situations (« *...il y a plus de 11 mois* » et « *...vous avez plus de 2 enfants* »).
- Clarifier certains des documents demandés (p. ex., carte de statut d'Indien, carte d'identité provinciale du Québec et reçu de loyer en français).
- Préciser davantage le nombre de documents qui doivent être joints à la demande.

Que devez-vous faire maintenant?

La dernière page du formulaire fournit des renseignements sur ce que les demandeurs doivent faire après avoir rempli le formulaire. D'un groupe à l'autre, les participants ont constamment fait un certain nombre de commentaires et de suggestions au sujet de cette section.

Plus particulièrement, ils ont été d'avis que la demande serait plus conviviale si l'on offrait une simple liste de contrôle avec des cases que les demandeurs peuvent cocher. Un certain nombre de participants ont mentionné qu'un tel résumé est offert dans les demandes de passeport et qu'ils aimaient le fait qu'un résumé efficace et un rappel de ce qu'ils devraient faire après avoir rempli le formulaire étaient fournis. L'ajout d'une telle fonction serait une dernière étape facile à réaliser et créerait un sentiment de maîtrise de la situation ou de certitude chez le demandeur.

Sous « *Qu'arrive-t-il après que votre demande soit envoyée?* », un certain nombre de participants dans l'ensemble des publics étaient d'avis qu'il manquait certains renseignements importants. Tout d'abord, indiquer que ces renseignements seraient utilisés pour « *tous les programmes* » a suscité une certaine préoccupation chez des demandeurs, car ceux-ci ne savaient pas quels programmes pourraient être concernés s'ils fournissaient leurs renseignements. Un participant a demandé si le formulaire aurait une incidence sur ses prestations pour personnes handicapées. Par souci de clarté accrue, certains étaient d'avis qu'il serait utile de décrire les programmes qui seraient touchés ou, du moins, de mentionner où ils pourraient trouver une liste des programmes touchés. Les participants à Montréal ont mentionné que le mot « exonérés » n'est pas utilisé couramment et que les nouveaux arrivants en particulier ne connaissaient pas sa signification.

Les participants ont également tous critiqué le fait qu'aucun délai de réponse de l'Agence du revenu du Canada n'est précisé sur le formulaire. De nombreux nouveaux arrivants ont indiqué qu'en l'absence d'un échéancier, ils effectueraient probablement un suivi en l'espace d'une semaine pour connaître l'état d'avancement de la demande. Ils ne voudraient pas faire pression sur le gouvernement de façon inappropriée pour obtenir une réponse et la mention d'un délai de réponse permettrait d'éliminer un suivi prématuré. On a suggéré qu'une estimation du délai de réponse soit fournie à titre informatif. À tout le moins, les participants ont tous demandé qu'un avis de réception soit envoyé afin de confirmer que leur demande est en cours de traitement.

L'indication du lieu où envoyer son formulaire dûment rempli dans le cadre de la demande a paru bizarre, car les adresses sont indiquées en fonction du bureau des services fiscaux local d'un demandeur. Essentiellement, cela suppose que les demandeurs savent ou comprennent où leur bureau des services fiscaux local se trouve. La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'avaient aucune idée de l'endroit où leur bureau des services fiscaux se trouve, car ils ne traitent pas directement avec celui-ci habituellement. De plus, le tableau, tel qu'il a été présenté, comprend les provinces et les villes dans sa mise en page, ce qui a engendré une certaine confusion. On a estimé qu'il serait plus facile de comprendre le tableau si les lieux étaient fondés sur le lieu de résidence d'un demandeur plutôt que l'endroit où se trouve son bureau des services fiscaux local.

Certains ont considéré que la dernière mention de la demande (« *Si votre époux ou conjoint de fait est un non-résident* ») était mal placée et on a estimé qu'elle serait plus pertinente si elle était incluse à l'étape 3.

Formulaire RC66 – Que devez-vous faire maintenant? – Suggestions :

- Inclure une liste de contrôle avec des cases que les demandeurs peuvent cocher.
- Modifier le tableau pour remplacer « Si votre bureau des services fiscaux est situé aux endroits suivants... » par « *Si vous vivez à l'un des endroits suivants...* ».
- Fournir des exemples de programmes dans le cadre desquels les renseignements seront utilisés.
- Donner une idée de quand on devrait s'attendre à recevoir une réponse ou la confirmation de la réception de la demande.
- Comprendre « *Si votre époux ou conjoint de fait est un non-résident* » à l'étape 3 et supprimer cette mention de la dernière page.

Statut au Canada et renseignements sur les revenus (formulaire RC66SCH)

Bien que la plupart des nouveaux arrivants aient considéré que le formulaire RC66SCH était facile à comprendre, des précisions sont nécessaires en ce qui concerne le revenu.

Les participants qui sont de nouveaux arrivants ont également reçu une copie du prototype de formulaire nouvellement conçu pour le formulaire **Statut au Canada et état des revenus (RC66SCH)** et on leur a demandé de le remplir sans fournir de renseignements personnels. Après avoir rempli le formulaire, mais avant la discussion de groupe, les participants ont fait part de leurs impressions générales relatives au formulaire au moyen d'une feuille d'exercice individuelle.

Ce qui suit porte sur les réactions générales des participants à l'égard de la conception du formulaire RC66SCH, ainsi que sur les commentaires sur chacune de ses diverses sections. Pour chaque section, un résumé des modifications suggérées est fourni aux fins d'examen.

Réactions générales

À tous les emplacements, les nouveaux arrivants ont généralement considéré que le formulaire RC66SCH était facile à comprendre. Cela dit, la plupart des participants ont estimé qu'ils seraient susceptibles de demander de l'aide pour remplir le formulaire, étant donné que le formulaire exige la communication de chiffres précis sur le revenu sur lesquels beaucoup de personnes avaient des questions (comme il a été mentionné ci-dessous).

Introduction (devez-vous remplir ce formulaire?)

Les renseignements compris dans cette section du formulaire RC66SCH fournit généralement suffisamment de détails selon la plupart des nouveaux arrivants, y compris les renseignements généraux nécessaires pour comprendre s'ils devaient remplir le formulaire. Seulement quelques questions ont été soulevées, à savoir à qui le terme « Indien » fait allusion (c.-à-d. un Indien de l'Inde ou un autochtone) et si celui-ci doit remplir le formulaire tout seul ou avec son époux. En ce qui a trait au formulaire RC66, un

certain nombre de participants se sont posé des questions sur la définition des termes « nouveau résident » et « résident de retour » et ils ont exprimé le souhait qu'il y ait une définition claire.

Formulaire RC66SCH – Introduction – Suggestions :

- Remplacer « Indien » par « Autochtone ».
- Clarifier la définition de « nouveau résident » et de « résident de retour ».

Étape 1 – Vos renseignements

En général, l'étape 1 du formulaire RC66SCH a été considérée comme claire et simple. Conformément aux observations mentionnées en ce qui concerne le formulaire RC66, les nouveaux arrivants ont suggéré qu'un champ pour un second prénom devrait être inclus (étant donné qu'il est généralement requis sur leur passeport ou leurs autres documents officiels). En outre, on a estimé que les questions relatives à l'époux ou au conjoint de fait devraient être comprises dans un encadré ou une zone ombragée où l'on a clairement le choix de cocher « le cas échéant ». Tel qu'il a été conçu, le formulaire supposait que tous les demandeurs auraient un époux ou un conjoint de fait.

RC66SCH – Vos renseignements – Suggestions :

- Envisager l'inclusion d'un champ pour un second prénom.
- Inclure « le cas échéant » pour les questions concernant l'époux ou le conjoint de fait et envisager de présenter ces questions dans un encadré ou une zone ombragée pour plus de clarté.

Étape 2 – Votre statut de résidence :

Lors de l'examen de l'étape 2 du formulaire, les nouveaux arrivants ont posé un certain nombre de questions. Plus particulièrement, les participants voulaient davantage de clarté quant à la définition du terme « résident ». De nombreuses personnes ont considéré que le terme « résident » était vague et imprécis, car ils sont habitués à des termes plus techniques en ce qui a trait à la résidence ou au statut. Certains se sont demandé si une personne ayant un statut de résident temporaire, une personne qui visite le Canada ou une personne qui est propriétaire de biens situés au Canada, mais qui vit à l'étranger la plupart du temps serait considérée comme un résident. Les nouveaux arrivants ont indiqué qu'il est fréquent pour les nouveaux arrivants de demeurer avec un membre de la famille ou un ami pendant des mois ou des années à leur arrivée au Canada, alors ils se demandent si ces personnes seraient considérées comme de nouveaux résidents.

Par conséquent, certains étaient incertains de la date qu'ils devraient indiquer quant à la date à laquelle ils sont devenus résidents. Plus précisément, ils se sont demandé s'il s'agissait de la date à laquelle ils sont arrivés physiquement dans le pays, d'une date à laquelle ils ont reçu une certaine forme de résidence officielle, un statut de réfugié, un permis de travail ou un statut professionnel, ou de la date à laquelle ils ont établi des liens de résidence. Il a été suggéré de demander la date « d'arrivée au

Canada » au lieu de la date à laquelle « vous êtes devenu résident du Canada ». Quelques nouveaux arrivants étaient d'avis qu'il serait plus clair si l'on faisait référence à la date d'arrivée au Canada, car c'est souvent la date demandée dans les autres documents officiels.

Beaucoup de participants ont également souhaité une définition plus claire du terme « résident de retour ». On a suggéré de clarifier si un minimum de temps doit être passé à l'étranger ainsi que la période visée (exercice faisant l'objet d'un examen ou une plus longue période). C'est ce qui a été considéré comme étant le plus important, comme les nouveaux arrivants l'ont mentionné dans certains cas, les immigrants retournent dans leur pays d'origine de temps à autre pour régler leur situation avant de retourner au Canada pour y vivre de façon permanente. Une fois de plus, on a suggéré de préciser à la section B que le demandeur devrait uniquement tenir compte des provinces ou des territoires canadiens.

Encore une fois, aux sections A et B de l'étape 2, certains participants étaient d'avis qu'il serait utile d'avoir une option « Sans objet » sur le formulaire à l'endroit où l'on demande des renseignements sur un époux ou un conjoint de fait.

Formulaire RC66SCH – Votre statut de résidence – Suggestions :

- Clarifier les définitions des termes « nouveau résident » et « résident de retour ».
- Remplacer l'énoncé « Devenu un résident du Canada » par « Arrivé au Canada ».
- Ajouter une option « Sans objet » aux questions concernant l'époux ou le conjoint de fait.

Étape 3 – Votre statut de citoyen/d'immigrant :

Dans la plupart des cas, les nouveaux arrivants étaient en mesure de compléter l'étape 3 du formulaire sans difficulté. Cela dit, à tous les emplacements, les participants se sont demandé s'ils devraient remplir toutes les sections qui se sont déjà appliquées à eux ou uniquement la section qui s'applique à l'heure actuelle. Des clarifications doivent être apportées aux directives (c.-à-d. « **remplir uniquement la section qui s'applique à vous et à votre époux ou conjoint de fait à l'heure actuelle** »).

Comme il a été mentionné précédemment, les nouveaux arrivants ont aussi estimé que l'option « Sans objet » devrait être ajoutée à toutes les questions nécessitant des renseignements sur un époux ou un conjoint de fait.

Enfin, à la section E, les nouveaux arrivants veulent que les choses soient claires en ce qui concerne la question de savoir si « Indien » fait référence à un autochtone ou à une personne qui vient de l'Inde.

Formulaire RC66SCH – Votre statut de résidence / statut d'immigrant – Suggestions :

- Être plus précis dans l'introduction (seulement les sections qui s'appliquent actuellement).
- Ajouter l'option « Sans objet » aux questions concernant l'époux ou le conjoint de fait.
- Remplacer « Indien » par « Autochtone ».

Étape 4 – Vos revenus

En règle générale, les participants ont compris qu'on leur demandait de consigner dans la section le revenu qui n'avait pas été déclaré dans une déclaration de revenus canadienne. Cela dit, il y avait une certaine confusion quant à la façon dont la conversion devrait être calculée lors de la conversion de leurs revenus en dollars canadiens. Plus précisément, ils se sont demandé si le taux de change serait le taux de change actuel ou celui en vigueur au cours de la période de la déclaration (p. ex., un ou deux ans plus tôt). Cela était particulièrement important, compte tenu des fluctuations considérables des devises ces dernières années. En même temps, quelques participants ne savaient pas s'ils devaient consigner leur revenu net ou brut, ce qui laisse entendre que cela devrait être clarifié. Il convient de noter que certains nouveaux arrivants avaient l'impression que les montants exacts devaient être consignés, tandis que d'autres étaient d'avis qu'une approximation était acceptable. Par conséquent, il faut préciser si les estimations sont acceptables.

Quelques nouveaux arrivants ne savaient pas comment répondre lorsqu'il était demandé de « Indiquez les revenus gagnés... » sur le formulaire et ils se sont demandé s'ils devaient déclarer leur revenu mensuel ou annuel. On a estimé que l'inclusion du mot « total » (indiquez les revenus totaux gagnés...) serait plus claire. Un participant s'est également demandé si une preuve de revenu était nécessaire. D'autres participants étaient d'avis qu'il serait difficile de fournir une preuve de revenu dans certaines circonstances.

Les directives sur les sections devant être remplies étaient claires. Cela dit, quelques suggestions ont été faites que la section soit plus facile à remplir. Aux sections A, B et C, en ce qui concerne la partie où l'on demande de saisir le revenu gagné, on a recommandé de préciser qu'on fait référence au revenu qui n'a pas déjà été déclaré dans une déclaration de revenus canadienne. Bien que cela ait déjà été mentionné au début de la section, il a été jugé important d'inclure ces rappels lorsque c'est pertinent.

Comme il a été mentionné précédemment, certains nouveaux arrivants ont estimé qu'une option « Sans objet » ou la mention « le cas échéant » devrait être comprise lorsque des renseignements sont demandés au sujet d'un époux ou d'un conjoint de fait.

Il convient de noter que quelques nouveaux arrivants ont indiqué que la date de la résidence canadienne peut porter à confusion; certains ont fait allusion à la date d'arrivée au Canada et d'autres ont indiqué la date qui figure sur leur carte de résident permanent.

Formulaire RC66SCH – Votre revenu – Suggestions :

- Préciser si le revenu brut ou net doit être déclaré.
- Indiquer la façon dont la conversion des monnaies doit être calculée (c.-à-d. en utilisant le taux de change actuel ou celui du moment où le revenu a été gagné).
- Ajouter revenu « total », pour plus de clarté.
- Indiquer de nouveau que le revenu gagné devant être saisi ne doit pas avoir été déclaré précédemment sur une déclaration de revenus canadienne, à tout endroit pertinent dans les sections A, B et C.
- Inclure une option « Sans objet/S. O. » ou une mention « le cas échéant » pour toute question nécessitant des renseignements sur un époux ou un conjoint de fait.
- Préciser la date qui doit être considérée comme étant la date à laquelle le demandeur est devenu résident du Canada.

Étape 5 – Signature

Conformément aux observations présentées à l'étape 7 du formulaire RC66, cette étape a été considérée comme facile à comprendre pour un demandeur. Cela dit, comme il a été mentionné précédemment, il y a eu une certaine confusion quant au moment où une signature est requise de la part d'un époux ou d'un conjoint de fait. Certains participants se sont demandé si une signature est requise si les parents sont séparés ou divorcés. D'autres étaient d'avis qu'une option « Sans objet/S. O. » manquait sur le formulaire, à côté de la signature d'un conjoint.

Formulaire RC66SCH – Signature – Suggestions :

- Préciser quand la signature d'un époux ou d'un conjoint de fait est requise.
- Ajouter une option de réponse « Sans objet/S. O. » à côté de l'endroit où la signature de l'époux ou conjoint de fait est requise.

Que devez-vous faire maintenant? Que devez-vous faire pour obtenir vos paiements de prestations et crédits? Pour en savoir plus

La dernière page de ce formulaire était généralement bien comprise et considérée comme complète. Cela dit, comme il a été mentionné précédemment, on a suggéré que l'ajout d'une case à cocher à titre de référence rapide pour remplir le formulaire pourrait être utile.

Encore une fois, on a trouvé que la présentation de l'endroit où envoyer son formulaire dûment rempli dans le cadre de la demande, tel qu'il a été conçu, était bizarre, car les adresses sont indiquées en fonction du bureau des services fiscaux local d'un demandeur. Comme il a été mentionné précédemment, cette approche suppose que les demandeurs savent ou comprennent où leur bureau

des services fiscaux local se trouve. La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'avaient aucune idée de l'endroit où leur bureau des services fiscaux se trouve. De plus, l'inclusion des provinces et des villes dans la mise en page du tableau a causé une certaine confusion. Comme il a été mentionné, on a estimé qu'il serait plus facile de comprendre le tableau si les emplacements étaient fondés sur le lieu de résidence d'un demandeur plutôt que l'endroit où se trouve son bureau des services fiscaux local.

Les renseignements de la section « Que vous devez faire pour obtenir vos paiements de prestations et crédits » et la section « Pour en savoir plus », tels qu'ils ont été présentés, étaient généralement bien compris et considérés comme clairs. Aucune suggestion n'a été faite pour améliorer ces parties du formulaire.

Formulaire RC66SCH – Que devez-vous faire maintenant? – Suggestions :

- Inclure une liste de contrôle avec des cases que les demandeurs peuvent cocher.
- Modifier le tableau pour remplacer « Si votre bureau des services fiscaux est situé aux endroits suivants... » par « *Si vous vivez à l'un des endroits suivants...* » ou clarifier les instructions.

Revenu de l'époux ou du conjoint de fait non résident (formulaire CTB9)

En général, le formulaire CTB9 a été jugé facile à remplir, bien que des précisions sur la définition de « résident » ou de « non résident », et sur le revenu à déclarer soient souhaitées.

Les participants qui sont de nouveaux arrivants ont également reçu une copie d'un troisième formulaire, à savoir le formulaire **Revenu de l'époux ou du conjoint de fait non-résident (CTB9)** et on leur a demandé de le remplir sans fournir de renseignements personnels. Après avoir rempli le formulaire, mais avant la discussion de groupe, les participants ont fait part de leurs impressions générales relatives au formulaire CTB9 au moyen d'une feuille d'exercice individuelle.

Ce qui suit porte sur les réactions générales des participants à l'égard de la conception du formulaire CTB9, ainsi que sur les commentaires sur chacune de ses diverses sections. Pour chaque section, un résumé des modifications suggérées est fourni aux fins d'examen.

Réactions générales

À tous les emplacements et de manière générale, les nouveaux arrivants ont estimé que le formulaire CTB9 est facile à comprendre, et que peu de personnes auraient besoin d'aide pour le remplir.

Introduction (Devez-vous remplir ce formulaire?)

En général, l'introduction du formulaire CTB9 a été considérée comme claire et simple. Même si la plupart des gens comprennent qui doit remplir le formulaire en fonction de l'introduction, certains sont d'avis que les termes « normale » ou « habituelle » ne sont pas faciles à comprendre et qu'ils devraient être remplacés par des mots plus simples.

Toutefois, on a discuté de la définition d'un « non-résident aux fins de l'impôt », principalement en ce qui concerne le malentendu ou l'imprécision des termes « normale » ou « habituelle ». De tels termes sont ouverts à interprétation, ce qui rend mal à l'aise certains nouveaux arrivants qui craignent que leur demande soit refusée s'ils ne répondent pas à la question avec exactitude. Tout au long de la discussion, il est incontestable que les nouveaux arrivants cherchent des directives claires et précises pour les aider à remplir la demande.

Quelques nouveaux arrivants ont également suggéré qu'il serait utile d'indiquer si le formulaire doit être rempli si un conjoint n'a pas gagné de revenu à l'extérieur du Canada.

Formulaire CTB9 – Introduction – Suggestions :

- Utiliser des termes plus simples que « normale » ou « habituelle ».
- Fournir des directives plus précises sur la façon de déterminer si une personne est un non-résident aux fins de l'impôt.
- Indiquer si le formulaire doit être rempli si aucun revenu n'a été gagné à l'extérieur du Canada.

Étape 1 – Renseignements sur l'année d'imposition

Cette première étape du formulaire est claire pour la plupart des gens, et aucune suggestion d'amélioration n'a été offerte. Cela dit, un nouvel arrivant a demandé à quels mois l'année d'imposition on faisait précisément référence, puisque dans certains pays, l'année d'imposition pourrait ne pas être interprétée comme étant l'année civile, comme c'est le cas au Canada.

Formulaire CTB9 – Étape 1 – Suggestions :

- Préciser les mois de l'année d'imposition (ou le fait qu'on fait référence à l'année d'imposition canadienne).

Étape 2 – Renseignements sur vous

L'étape 2 du formulaire CTB9 est considérée comme simple et facile à remplir. Selon les commentaires formulés sur les formulaires RC66 et RC66SCH, les nouveaux arrivants aimeraient avoir un espace pour indiquer un second prénom.

Au moment d'examiner le format d'adresse présenté, une fois de plus, quelques nouveaux arrivants à la plupart des emplacements n'étaient pas certains de ce que signifient « CP » et « RR ».

Formulaire CTB9 – Renseignements sur vous – Suggestions :

- Ajouter un espace pour un second prénom.
- Préciser ce que signifient « CP » et « RR ».

Étape 3 – Renseignements sur votre époux ou conjoint de fait

En général, cette section est considérée comme facile à comprendre et à remplir. Cela dit, bon nombre de personnes ont l'impression que les non-résidents ne peuvent pas avoir de NAS, ce qui remet en question la pertinence de demander ces renseignements. Ces perceptions correspondent à une mauvaise compréhension de la définition d'un résident ou d'un non-résident du Canada dans le cadre du processus de demande.

Formulaire CTB9 – Renseignements sur votre époux ou conjoint de fait – Suggestions :

- Clarifier qui est considéré comme un non-résident du Canada ou envisager d'utiliser une autre expression clairement distincte de la terminologie officielle de résident permanent ou temporaire.

Étape 4 – Les revenus de votre époux ou conjoint de fait

Cette section est considérée comme quelque peu problématique en ce qui concerne la détermination des éléments à inclure, des sections à remplir (A, B ou C) et du revenu à prendre en considération. Encore une fois, les mêmes questions ont été mentionnées concernant le taux de change à utiliser et le type de revenu (brut ou net) à prendre en considération. Parallèlement, lorsqu'on demande aux participants quel revenu ils prendraient en considération, ils estiment que toute source de revenus devrait être incluse.

Il y a également une certaine confusion quant à savoir qui devrait remplir cette section, car la troisième puce de l'introduction de la section mentionne que la section C doit être remplie si un époux ou un conjoint de fait est devenu un résident du Canada au cours de l'année, mais les directives au début du formulaire CTB9 précisent que le formulaire doit être rempli uniquement si un époux ou un conjoint de fait était un non-résident du Canada. Comme pour les formulaires précédents, la définition de résident ou de non-résident du Canada devrait être clarifiée.

Dans quelques cas, les nouveaux arrivants anglophones n'étaient pas certains des sections à remplir (A, B, C), et si plusieurs sections pouvaient s'appliquer ou si une seule devait être sélectionnée. Cette confusion peut découler du fait qu'il est précisé dans les instructions en anglais quand la section A devrait seulement (« only ») être remplie, mais la même chose n'est pas précisée pour les sections B et C. L'ajout du mot seulement (« only ») aux instructions en anglais de ces sections aiderait à indiquer

qu'une seule des trois sections doit être remplie. Par ailleurs, cela devrait être précisé lorsque plus d'une section doit être prise en considération.

Comme c'est le cas pour les autres formulaires, il y a une certaine confusion quant à la date à saisir, qui indique quand un conjoint est devenu un non-résident ou un résident.

Formulaire CTB9 – Les revenus de votre époux ou conjoint de fait – Suggestions :

- Dans le formulaire en anglais, préciser quelles sections (A, B, C) doivent être remplies – une ou plusieurs sections.
- Préciser la façon dont le revenu doit être calculé, plus précisément le taux de change à utiliser et si les montants nets ou bruts doivent être saisis.

Étape 5 – Signature

Comme il a été discuté précédemment, on a suggéré d'être plus précis afin d'indiquer quand la signature d'un époux ou un conjoint de fait est requise. De plus, l'ajout d'une option « Sans objet/S. O. » à côté de la signature d'un conjoint est nécessaire, puisque les personnes qui remplissent le formulaire peuvent ne pas avoir d'époux ou de conjoint de fait.

Formulaire CTB9 – Signature – Suggestions :

- Préciser quand la signature d'un époux ou d'un conjoint de fait est requise.
- Ajouter une option de réponse « Sans objet/S. O. » à côté de l'endroit où la signature de l'époux ou conjoint de fait est requise.

Que devez-vous faire une fois que votre formulaire est rempli?

Comme il a été mentionné précédemment, ce qui porte à confusion dans cette section est la difficulté des nouveaux arrivants à déterminer où se situe leur bureau des services fiscaux, et la tendance à désigner dans la liste une ville ou une province qui représente l'endroit où ils habitent.

Formulaire CTB9 – Que devez-vous faire une fois que votre formulaire est rempli? – Suggestions :

- Modifier le tableau pour remplacer « Si votre bureau des services fiscaux est situé aux endroits suivants... » par « *Si vous vivez à l'un des endroits suivants...* ».
-

Conclusions

L'analyse détaillée des constatations de l'étude a permis de tirer les conclusions suivantes.

- ***Les notions de « nouveau résident », de « résident » et de « non-résident » du Canada et de celle de « résident de retour » doivent être clarifiées dans tous les formulaires.***

Dans les formulaires de demande, les concepts de « nouveau résident », de « résident » et de « non-résident » du Canada et celle de « résident de retour » prêtent à confusion et devraient être définies plus clairement. Le terme « résident » est considéré comme étant vague et imprécis, étant donné que le terme est habituellement utilisé dans les documents officiels dans le contexte de la résidence ou du statut d'un nouvel arrivant, au lieu de définir un habitant du pays. Même si le terme « résident » est compris comme une personne qui vit au Canada, des questions ont été soulevées quant à savoir si une personne ayant un statut de résident temporaire (une personne qui visite le Canada ou une personne qui est propriétaire de biens situés au Canada, mais qui vit à l'étranger la plupart du temps) serait considérée comme un résident. Les nouveaux arrivants ont indiqué qu'il est fréquent que les nouveaux arrivants au Canada demeurent avec un membre de la famille ou un ami pendant des mois ou des années, alors ils se demandent si ces personnes seraient considérées comme des résidents ou des nouveaux résidents.

De même, il a été mentionné qu'il fallait mieux définir le terme « résident de retour », notamment si une durée minimale qui doit être passée à l'étranger et la période de temps visée. La définition de ces critères est considérée comme étant particulièrement importante pour les nouveaux arrivants, puisque les immigrants peuvent retourner dans leur pays d'origine à plusieurs reprises pour de courtes visites afin de régler leur situation pendant qu'ils sont en voie de déménager au Canada. Le fait de fournir des définitions claires éliminerait toute ambiguïté potentielle pour les demandeurs.

- ***Un certain nombre de modifications aux instructions et à la formulation devraient être envisagées pour les trois formulaires afin d'en améliorer la clarté.***

Pour tous les formulaires, les participants souhaitaient évaluer rapidement l'admissibilité aux prestations, déterminer qui devrait remplir la demande et obtenir des renseignements de base sur la façon de remplir le formulaire (p. ex., écrire en lettres majuscules, cocher les cases avec un « X »). Par conséquent, il faudrait s'assurer que la partie introductive des trois formulaires comprenne cette information.

Certaines des instructions doivent être clarifiées sur tous les formulaires. Par exemple, lorsque les provinces et les territoires sont mentionnés, il convient de préciser qu'il s'agit des provinces et des territoires du Canada, afin d'éviter toute confusion avec d'autres pays. Lorsque cela s'applique, une option de réponse « Sans objet », « Préfère ne pas répondre » ou « Autre » doit être fournie (p. ex., sexe). Dans les cas où une date est requise (date de l'état civil et date à laquelle l'enfant a

commencé à habiter avec vous), des précisions doivent être fournies afin d'assurer l'uniformité de la date sélectionnée.

Le niveau de langage utilisé dans les trois formulaires est généralement considéré comme simple et facile à comprendre. Cela dit, la première occurrence des acronymes doit être définie au long (par exemple, « RR » et « CP ») et certaines formulations doivent être simplifiées pour ceux dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français (par exemple, les termes « conjugal », « rupture », « conjoint de fait », « réconciliation », « normale », et « habituelle »). Parallèlement, il convient de reformuler la définition de conjoint de fait à l'« Étape 3 – Votre état civil » du formulaire RC66 pour plus de clarté.

Enfin, les instructions indiquant où envoyer la demande remplie sont largement incomprises. Plus précisément, malgré les directives indiquant de chercher l'emplacement de leur bureau des services fiscaux dans le tableau, les participants cherchaient systématiquement l'emplacement où ils vivent. C'est principalement parce que les emplacements des bureaux de services fiscaux ne sont pas bien connus. Ainsi, les instructions doivent être clarifiées, et il faudrait indiquer aux demandeurs comment faire pour savoir où se trouve leur bureau des services fiscaux.

- ***Bien que le formulaire RC66 soit considéré comme relativement simple, les participants ont formulé plusieurs suggestions pour améliorer sa conception.***

À tous les emplacements et pour tous les publics cibles, la version remaniée du formulaire *Demande de prestations canadiennes pour enfants* (RC66) est considérée comme une amélioration par rapport au formulaire existant, notamment parce qu'elle est facile à comprendre et facile à remplir sans aide. Cela dit, les participants ont offert une gamme de suggestions pour améliorer la conception du formulaire. Voici un résumé des recommandations des participants pour chacune des sections du formulaire RC66, aux fins d'examen. Ces recommandations sont abordées dans la section « Constatations détaillées » du présent rapport.

Introduction :

- Inclure des renseignements sur l'admissibilité à la prestation canadienne pour enfants afin d'aider à déterminer rapidement qui peut présenter une demande.
- Inclure les heures d'ouverture des centres pour les appels.
- Reconsidérer l'hypothèse selon laquelle la mère est habituellement considérée comme étant le principal responsable de l'enfant afin de correspondre aux opinions modernes sur la composition de la famille et le partage des responsabilités.
- Indiquer où se trouvent les renseignements sur Mon dossier et la Demande de prestations automatisée.

Étapes 1 et 2 – Nom et adresse :

- Inclure les instructions visant à écrire en lettres majuscules et les cases à cocher avec un « X », s'il y a lieu.
-

- Envisager d'inclure des champs pour un second prénom afin de différencier les enfants qui ont le même nom au sein d'une famille.
- Inclure une catégorie relative au sexe « Préfère ne pas le dire » ou « Autre ».
- Préciser qu'il est fait référence à des provinces ou territoires canadiens dans l'énoncé pour évaluer si une personne a déménagé au cours des 12 derniers mois.
- Envisager de déplacer la case « Même que l'adresse postale » ou de reformuler pour inclure des instructions.

Étape 3 – Votre état civil :

- Préciser que la section se rapporte à l'état civil actuel.
- Utiliser une terminologie plus simple (en remplaçant les termes « conjugal », « rupture », « réconciliation »).
- Supprimer « Sélectionnez cette case si votre état civil a toujours été célibataire » ou déplacer cette mention sous la définition du statut de célibataire.
- Remplacer « Indiquez la date à laquelle cet état civil... » par « [...] votre statut actuel... ».
- Inclure un encadré séparé pour les renseignements de l'époux ou du conjoint de fait, avec une option « Sans objet ».
- Donner des indications sur ce qu'il faut ajouter si le NAS de l'époux ou du conjoint de fait ne peut pas être fourni.

Étape 4 et 5 – Votre statut de citoyenneté / Nouveau résident ou résident de retour au pays :

- Remplacer « si vous en avez un » par « le cas échéant » et inclure une option « S. O. » pour les questions relatives à l'époux ou conjoint de fait.
- Définir les termes « résident », « nouveau résident » et « résident de retour ».
- Envisager d'intégrer des questions à titre de questions d'admissibilité, si une section « admissibilité » est incluse au début du formulaire, plutôt que dans cette section.
- Indiquer où l'on peut trouver le formulaire RC66SCH, le cas échéant.

Étape 6 – Renseignements sur l'enfant ou les enfants :

- Reformuler l'énoncé « Si votre demande comprend une période qui a commencé il y a plus de 11 mois » pour plus de clarté.
 - Conserver la mention « de 40 % à 60 % », mais s'assurer que cette proportion est définitive (p. ex. « soit de 40 % à 60 % du temps » plutôt que « de 40 % à 60 % du temps, par exemple »).
 - Ajouter des pourcentages à chacun des deux exemples pour aider les demandeurs à effectuer le transfert entre les pourcentages et les jours/semaines.
 - Envisager l'inclusion d'un champ pour un second prénom.
 - Ajouter l'option de réponse « Dès la naissance » à « ... indiquez la date à laquelle l'enfant a commencé à habiter avec vous 100 % du temps ».
 - Inclure un tableau sur une page de la demande qui énonce clairement les renseignements requis pour au moins quatre enfants.
-

- Supprimer les éléments liés à l'inadmissibilité à cette étape du formulaire et assurer leur intégration dans une section sur l'admissibilité au début de celui-ci.
- Ajouter une catégorie de réponse « Autre » ou « Ne souhaite pas répondre » en ce qui concerne la question sur le sexe.

Étape 7 – Signature :

- Préciser quand la signature d'un époux ou d'un conjoint de fait est requise.
- Ajouter une option de réponse « Sans objet/S. O. » à côté de l'endroit où la signature de l'époux ou conjoint de fait est requise.

Dernières sections du formulaire :

- Veiller à ce que la liste du tableau comprenne tous les types de demandeurs.
 - Mentionner les exemples de pièces jointes de façon uniforme dans le tableau.
 - Énumérer les situations dans l'ordre dans lequel elles sont mentionnées aux différentes étapes du formulaire.
 - Préciser plus tôt dans la demande ce que signifie le terme « résident ».
 - Remplacer « Indien » par « Autochtone » (au sens de la *Loi sur les Indiens*).
 - Fournir plus de précisions pour certaines situations (« ...il y a plus de 11 mois » et « ...vous avez plus de 2 enfants »).
 - Clarifier certains des documents demandés (p. ex., carte de statut d'Indien, carte d'identité provinciale du Québec et reçu de loyer en français).
 - Préciser davantage le nombre de documents qui doivent être réellement joints à la demande pour chaque situation.
- ***Bien que la plupart des nouveaux arrivants aient considéré que le formulaire RC66SCH était facile à comprendre, des précisions sont nécessaires en ce qui concerne le revenu.***

En général, le formulaire RC66 SCH est considéré comme facile à comprendre, mais il peut être nécessaire de demander de l'aide pour remplir le formulaire, surtout pour déterminer quels sont les revenus à indiquer. Il s'agit d'un des aspects les plus problématiques de ce formulaire. Des questions ont été soulevées quant à savoir quel type de revenu doit être inclus dans le total, si le revenu brut ou net doit être déclaré, quel taux de change doit être utilisé pour le revenu gagné à l'extérieur du Canada, et si les montants du revenu exact ou les estimations doivent être indiqués. Les participants n'étaient pas certains de savoir s'il fallait déclarer les revenus mensuels ou annuels, et certains se sont demandé si une preuve de revenu était nécessaire, même si cela semble être difficile à obtenir dans certains cas.

Voici un résumé des recommandations des participants pour chacune des sections du formulaire RC66 SCH, aux fins d'examen. Ces recommandations sont abordées dans la section « Constatations détaillées » du présent rapport.

Introduction :

- Remplacer « Indien » par « Autochtone ».
- Clarifier la définition de « nouveau résident » et de « résident de retour » au Canada.

Étape 1 – Vos renseignements :

- Envisager l'inclusion d'un champ pour un second prénom.
- Inclure « le cas échéant » pour les questions concernant l'époux ou le conjoint de fait et envisager de présenter ces questions dans un encadré ou une zone ombragée pour plus de clarté.

Étape 2 – Votre statut de résidence :

- Clarifier la définition de « nouveau résident » et de « résident de retour » au Canada.
- Remplacer l'énoncé « Devenu un résident du Canada » par « Arrivé au Canada », le cas échéant.
- Ajouter une option « Sans objet/S. O. » aux questions concernant l'époux ou le conjoint de fait.

Étape 3 – Votre statut de citoyen/d'immigrant :

- Être plus précis dans l'introduction (seulement les sections qui s'appliquent actuellement).
- Ajouter une option « Sans objet/S. O. » aux questions concernant l'époux ou le conjoint de fait.
- Remplacer « Indien » par « Autochtone ».

Étape 4 – Vos revenus :

- Préciser si le revenu brut ou net doit être déclaré.
- Indiquer la façon dont la conversion des monnaies doit être calculée (c.-à-d. en utilisant le taux de change actuel ou celui du moment où le revenu a été gagné).
- Ajouter revenu « total », pour plus de clarté.
- Indiquer de nouveau que le revenu gagné devant être saisi ne doit pas avoir été déclaré précédemment sur une déclaration de revenus canadienne, à tout endroit pertinent dans les sections A, B et C.
- Inclure une option « Sans objet/S. O. » ou une mention « le cas échéant » pour toute question nécessitant des renseignements sur un époux ou un conjoint de fait.
- Préciser la date qui doit être considérée comme étant la date à laquelle le demandeur est devenu résident du Canada.
- Préciser si une estimation du revenu est acceptable ou si des montants exacts doivent être saisis.

Étape 5 – Signature :

- Préciser quand la signature d'un époux ou d'un conjoint de fait est requise.
-

- Ajouter une option de réponse « Sans objet/S. O. » à côté de l'endroit où la signature de l'époux ou conjoint de fait est requise.

Dernières sections du formulaire :

- Inclure une liste de contrôle avec des cases que les demandeurs peuvent cocher.
 - Modifier le tableau pour remplacer « Si votre bureau des services fiscaux est situé aux endroits suivants... » par « Si vous vivez à l'un des endroits suivants... » ou clarifier les instructions.
- ***En général, le formulaire CTB9 a été jugé facile à remplir, bien que des précisions sur la définition de « résident » ou de « non résident », et sur le revenu à déclarer soient souhaitées.***

À tous les emplacements et de manière générale, les nouveaux arrivants ont estimé que le formulaire CTB9 est facile à comprendre, et que peu de personnes auraient besoin d'aide pour le remplir. Cela dit, l'étape 4 – Les revenus de votre époux ou conjoint de fait s'est avérée plus problématique, notamment concernant la détermination de quelle section devait être remplie et la détermination des revenus à déclarer.

Voici un résumé des recommandations des participants pour chacune des sections du formulaire CTB9, aux fins d'examen. Ces recommandations sont abordées dans la section « Constatations détaillées » du présent rapport.

Introduction :

- Utiliser des termes plus simples que « normale » ou « habituelle ».
- Fournir des directives plus précises sur la façon de déterminer si une personne est un non-résident aux fins de l'impôt.
- Indiquer si le formulaire doit être rempli si aucun revenu n'a été gagné à l'extérieur du Canada.

Étape 1 – Renseignements sur l'année d'imposition :

- Préciser les mois de l'année d'imposition (ou le fait qu'on fait référence à l'année d'imposition canadienne; avril à mars).

Étape 2 – Renseignements sur vous :

- Ajouter un espace pour un second prénom.
- Préciser ce que signifient « CP » et « RR ».

Étape 3 – Renseignements sur votre époux ou conjoint de fait :

- Clarifier qui est considéré comme un non-résident du Canada ou envisager d'utiliser une autre expression clairement distincte de la terminologie officielle de résident permanent ou temporaire.

Étape 4 – Les revenus de votre époux ou conjoint de fait :

- Dans le formulaire en anglais, préciser quelles sections (A, B, C) doivent être remplies – une ou plusieurs sections.
- Préciser la façon dont le revenu doit être calculé, plus précisément le taux de change à utiliser et si les montants nets ou bruts doivent être saisis.

Étape 5 – Signature :

- Préciser quand la signature d'un époux ou d'un conjoint de fait est requise.
- Ajouter une option de réponse « Sans objet/S. O. » à côté de l'endroit où la signature de l'époux ou conjoint de fait est requise.

Dernières sections du formulaire :

- Modifier le tableau pour remplacer « Si votre bureau des services fiscaux est situé aux endroits suivants... » par « Si vous vivez à l'un des endroits suivants... ».
-

Annexe A :

Questionnaire de recrutement

**Agence du revenu du Canada – Évaluation du formulaire de demande de l'ACE
Version préliminaire du questionnaire de recrutement – VERSION FINALE**

Nom : _____

Tél. (domicile) : _____ Autre n° : _____

Groupe 1 2 3 4 5 6 7 8

GROUPES DE DISCUSSION :

Toronto (Ontario) (ANGLAIS)

Date : Mercredi 3 octobre 2018	Emplacement : Quality Response
Heure : Groupe 1 – 18 h (nouveaux arrivants - parents)	2200, rue Yonge
Groupe 2 – 20 h (population générale- parents)	Bureau 903

Vancouver (Colombie-Britannique) (ANGLAIS)

Date : Jeudi 4 octobre 2018	Emplacement : Vancouver Focus
Heure : Groupe 3 – 18 h (nouveaux arrivants - parents)	1080, rue Howe
Groupe 4 – 20 h (population générale- parents)	Bureau 503

Halifax (Nouvelle-Écosse) (ANGLAIS)

Date : Mercredi 10 octobre 2018	Emplacement : Corporate Research Associates
Heure : Groupe 5 – 18 h (nouveaux arrivants - parents)	7071 Bayers Road
Groupe 6 – 20 h (population générale- parents)	Bureau 5001

Montréal (Québec) (FRANÇAIS)

Date : Jeudi 11 octobre 2018	Emplacement : Ad Hoc Recherche
Heure : Groupe 7 – 18 h (nouveaux arrivants - parents)	400, boul. de Maisonneuve Ouest,
Groupe 8 – 20 h (population générale- parents)	Bureau 1200

Sommaire des exigences

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 6 groupes anglophones et 2 groupes francophones • Anglais : Halifax, Toronto, Vancouver • Français : Montréal • À chaque endroit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Groupes 1, 3, 5, 7 : Un groupe de nouveaux arrivants ayant des enfants (vivant au Canada depuis moins de 2 ans) ○ Groupes 2, 4, 6, 8 : Un groupe de la population en général (visez les femmes); mélange d'âges; mélange d'états civils; visez la participation de 2 à 3 autochtones; | <ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaires de prestations ou non • Dix personnes recrutées par groupe • Récompense : 100 \$ par participant • Durée des discussions : jusqu'à 2 heures • N'ont pas participé à un groupe de discussion au cours des six derniers mois. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Bonjour, je m'appelle ____ et je travaille pour Corporate Research Associates, une société d'étude de marché et de sondage d'opinion publique.

Would you prefer that I continue in English or French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[SI ANGLAIS, POURSUIVEZ EN ANGLAIS OU ORGANISEZ UN RAPPEL AVEC UN INTERVIEWEUR ANGLOPHONE : We will call you back in order to give this interview in English. Thank you. Good bye].**

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

Nous menons une étude au nom du gouvernement du Canada et nous recherchons des personnes qui pourraient participer à un petit groupe de discussion [**SELON L'EMPLACEMENT** : en anglais/en français]. Toutes les personnes intéressées à faire partie de ce groupe de discussion recevront 100 \$ pour leur participation. J'aimerais parler à une personne de votre foyer qui a un enfant de moins de 18 ans. Puis-je vous poser quelques questions très brèves pour voir si vous faites partie du type de participant que nous recherchons? Les questions que j'aimerais vous poser devraient prendre environ 10 minutes.

Les renseignements que vous nous fournissez demeureront strictement confidentiels et vous avez toute liberté de refuser de participer en tout temps. Merci.

[SI UNE PERSONNE-RESSOURCE DE L'ARC /VÉRIFICATION EST REQUISE : Stephanie Jacques-Marhue, Conseillère principale aux affaires publiques, 613 957-3573]

[SI ON DEMANDE QUEL MINISTÈRE COMMANDITE LE SONDAGE : Cette recherche est commanditée par l'Agence du revenu du Canada. Veuillez prendre note que votre participation demeurera strictement confidentielle et qu'elle n'affectera aucunement vos relations avec le gouvernement du Canada, y compris l'Agence du revenu du Canada.]

Sexe (par observation) :

Féminin 1 **VISEZ LES FEMMES**
 Masculin..... 2

1. D'abord, parmi les membres de votre foyer, quelqu'un travaille-t-il dans l'un des secteurs suivants, y compris vous-même?

Marketing ou études de marché 1
 Médias (télévision, radio, journaux) 2
 Parti politique 3
 Ministère gouvernemental, fédéral ou provincial 4

SI LA RÉPONSE À L'UNE DES OPTIONS CI-DESSUS EST « OUI », REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTREVUE

2. Dans laquelle des catégories d'âge suivantes vous situez-vous actuellement? Avez-vous...

Moins de 19 ans.....	1	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE
Entre 19 et 29 ans	2	} Recruter un mélange de catégories d'âge
Entre 30 et 39 ans	3	
Entre 40 et 49 ans	4	
Entre 50 et 59 ans	5	
Entre 60 et 64 ans	6	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE
65 ans et plus	7	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE

3. Y compris vous-même, combien de personnes habitent actuellement dans votre foyer?

[INSCRIRE] _____

4. **[POSER LA QUESTION SUIVANTE SI LA RÉPONSE À LA Q3 EST 2 OU PLUS]** Avez-vous actuellement des enfants de 18 ans et moins qui vivent avec vous?

Oui..... 1

Non..... 2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

5. **[POSER LA QUESTION SUIVANTE SI LA RÉPONSE À LA Q4 EST OUI]** Combien d'enfants de moins de 18 ans habitent avec vous?

1 ou 2 1
 3 ou 4 2
 5 ou plus 3

Recruter un mélange

6. **[POSER LA QUESTION SUIVANTE SI LA RÉPONSE À LA Q4 EST OUI]** Certains de vos enfants vivent-ils avec vous durant une période de temps et avec une autre personne le reste du temps dans un autre domicile?

Oui 1
 Non 2

(viser un minimum de 2 à 3 par groupe)

Recruter un mélange

7. Recevez-vous actuellement l'**Allocation canadienne pour enfants**?

Oui 1
 Non..... 2
 Je ne sais pas 3

8. Êtes-vous présentement ...?

Employé à temps plein..... 1
 Employé à temps partiel..... 2
 Travailleur autonome..... 3
 Personne au foyer 4
 Sans emploi 5
 Étudiant..... 6
 Retraité 7

Recruter de 4 à 6 par groupe

Recruter un mélange; recruter de 4 à 6 par groupe

9. Si le répondant est un employé, demander... Quelle est votre profession actuelle?

TERMINER L'ENTREVUE SI LA PROFESSION EST SEMBLABLE À CELLES DE LA Q1

10. Si le répondant est un employé, demander... Dans quel secteur travaillez-vous actuellement?

TERMINER L'ENTREVUE SI LA PROFESSION EST SEMBLABLE À CELLES DE LA Q1

11. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre état matrimonial actuel? Êtes-vous...

Marié 1
 Conjoint de fait/habitant ensemble..... 2
 Séparé..... 3
 Divorcé..... 4
 Veuf 5
 Célibataire 6

Recruter un mélange

12. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total avant impôts de votre foyer pour l'an dernier? Serait-ce?

Moins de 30 000 \$	1	} Recruter un mélange
Au moins 30 000 \$, mais moins de 50 000 \$	2	
Au moins 50 000 \$, mais moins de 75 000 \$	3	
75 000 \$ ou plus	4	
RÉPONSE DONNÉE SPONTANÉMENT		
Refus	5	

13. Appartenez-vous à un groupe autochtone? En d'autres mots, faites-vous partie des Premières Nations ou êtes-vous Inuit ou Métis? Les Premières Nations comprennent les Indiens inscrits et non inscrits en vertu de la Loi sur les Indiens.

Oui	1	RECRUTER 2 OU 3 PERSONNES PAR GROUPE
TIRÉ DE LA POPULATION GÉNÉRALE		
Non	2	

14. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? _____ [nouveaux arrivants = moins de 2 ans; population générale = au moins 3 ans]

15. [POSER LA QUESTION SUIVANTE S'IL S'AGIT D'UN NOUVEL ARRIVANT COMPTE TENU DE SA RÉPONSE À LA Q 14, MOINS DE 2 ANS] Quelle est votre langue maternelle ou la première langue que vous avez apprise?

Anglais/français	1
Autre (_____) ...	2

16. [DEMANDER À TOUS LES PARTICIPANTS] Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe pour lequel vous avez été rémunéré?

Oui	1	Continuer l'entrevue
Non	2	Passer à l'invitation

17. [POSER LA QUESTION SUIVANTE SI LA RÉPONSE À LA Q17 EST « OUI »] À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion? _____

18. [POSER LA QUESTION SUIVANTE SI LA RÉPONSE À LA Q17 EST « OUI »] À combien de groupes et entrevues avez-vous participé au cours des cinq dernières années? _____

SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À UN GROUPE DE DISCUSSION AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS, LA REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À TROIS GROUPE DE DISCUSSION OU PLUS AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, LA REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

INVITATION

J'aimerais vous inviter à participer à un groupe de discussion que nous organisons à [INSÉRER L'HEURE] le [INSÉRER LA DATE]. Comme vous le savez peut-être, un groupe de discussion est une méthode de recherche se servant de rencontres non officielles pour réunir de l'information sur un sujet particulier. Dans le cas présent, il s'agit de programmes gouvernementaux.

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

De 7 à 10 personnes participeront à la discussion, qui sera très informelle. La discussion durera environ deux (2) heures. Elle débutera à **[INSÉRER L'HEURE DE DÉBUT]** et se terminera à **[INSÉRER L'HEURE DE FIN]**. Des rafraîchissements **[POUR LES GROUPES DE 18 H :** et des sandwiches] seront servis et vous recevrez 100 \$ en guise de remerciement pour votre temps. Souhaitez-vous participer?

- Oui1 **Continuer**
 Non2 Remercier et terminer l'entrevue

La discussion en groupe sera enregistrée aux fins de recherche uniquement. Soyez assuré que vos commentaires demeureront strictement confidentiels. Êtes-vous à l'aise avec le fait que la discussion soit enregistrée?

- Oui1 **Continuer**
 Non2 Remercier et terminer l'entrevue

De plus, la discussion se tiendra dans une pièce de groupe de discussion qui possède un miroir sans tain (qui permet de voir d'un seul côté). Il se peut que des observateurs soient présents, mais dans l'affirmative, ils ne sauront pas votre nom complet. Nous souhaitons ainsi permettre à l'équipe de recherche d'entendre vos propos et opinions, ainsi que de prendre des notes sans perturber la discussion du groupe. Cela vous pose-t-il problème?

- Oui1 **Remercier et terminer l'entrevue**
 Non2 **Continuer**

Les participants pourraient devoir lire des textes et écrire des réponses par eux-mêmes pendant la discussion de groupe. À quel point êtes-vous à l'aise de participer à ces activités en (anglais/français) sans aide si vous faites partie de cette discussion de groupe? Avez-vous...

- Très à l'aise1
 À l'aise2
 Pas vraiment à l'aise3
 Pas du tout à l'aise4

Si vous devez porter des lunettes de lecture, veuillez les apporter.

Les participants des groupes de discussion doivent exprimer leurs pensées et leur opinion de manière libre et dans un contexte non officiel avec d'autres personnes. À quel point êtes-vous à l'aise avec un tel exercice? Vous sentez-vous...?

- Tout à fait à l'aise1 **Continuer l'entrevue**
 À l'aise2 **Continuer l'entrevue**
 Pas vraiment à l'aise3 **Remercier et terminer l'entrevue**
 Pas du tout à l'aise4 **Remercier et terminer l'entrevue**

Nous demandons à tous ceux qui participent au groupe de discussion d'apporter une pièce d'identité avec photo si possible.

Il s'agit de petits groupes et une seule absence pourrait compromettre la réussite globale de l'étude. Une fois que vous décidez de participer, nous vous demandons de faire tout votre possible pour respecter cet engagement. Si vous êtes dans l'impossibilité de participer, veuillez appeler _____ au _____ (appel à frais virés) dès que possible afin que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer. N'envoyez personne pour vous remplacer.

Je tiens à vous rappeler que cette discussion de groupe d'une durée de deux (2) heures commencera à [INSÉRER L'HEURE DE DÉBUT]. Nous vous prions également d'arriver 15 minutes avant l'heure du début. Si vous êtes en retard, vous ne pourrez pas participer à la discussion et vous ne recevrez pas la récompense de 100 \$. La discussion de groupe se terminera à [INSÉRER L'HEURE DE FIN].

Merci pour le temps que vous nous avez accordé; nous avons hâte de connaître vos opinions pendant la discussion de groupe.

AVIS AUX RECRUTEURS

- Recrutez **10** participants par groupe de discussion.
- Vérifiez les quotas.
- Assurez-vous que le participant a de bonnes aptitudes de communication orale (en cas de doute, NE PAS L'INVITER).
- N'inscrivez pas les noms sur la feuille de profils à moins d'avoir obtenu un engagement ferme.
- Confirmez la date, l'heure et l'endroit avant de raccrocher.

CONFIRMATION

- Confirmez en **début de journée**, la veille de la discussion – ne laissez pas de message.
 - Confirmez toutes les questions clés d'admissibilité.
 - Vérifiez l'heure (de début et de fin) et l'emplacement (demandez si la personne connaît bien l'endroit).
 - Rappelez au participant d'arriver 15 minutes à l'avance. Rappelez au participant que, s'il arrive en retard, il ne recevra pas la récompense.
 - Rappelez-leur d'apporter leurs lunettes ou tout autre article dont ils ont besoin pour prendre part à la discussion.
-

Annexe B :

Guide de l'animateur

Guide de l'animateur – Version finale

Vérification des formulaires

Objectifs (à ne pas transmettre aux participants)

- Vérifier les nouveaux formulaires (RC66; RC66SCH; CTB9) pour évaluer s'ils sont faciles à remplir et à comprendre;
- Les formulaires évalués varient selon le public, le RC66 est évalué par des groupes de la population générale et trois formulaires (RC66, RC66SCH et CTB9) sont évalués par des nouveaux arrivants

Introduction

10 minutes

- **Accueil** : Présentez-vous et décrivez votre rôle en tant qu'animateur (encourager la participation/orienter les discussions).
- **Sujet** : Vérification d' (un) nouveau prototype de formulaires que les individus doivent remplir quand ils demandent l'Allocation canadienne pour enfants (tous les formulaires seront envoyés à l'animateur à la fin de la séance)
- **Commanditaire de l'étude** : L'Agence du revenu du Canada
- **Durée** : Notre discussion devrait durer environ deux heures, sans pause.
- **Processus** : Toutes les opinions sont importantes; nous avons besoin de comprendre les accords et les désaccords; parlez chacun votre tour; nous voulons obtenir les commentaires de tous.
- **Questions pratiques** : Enregistrement audio et vidéo; observation par l'ARC/toilettes
- **Confidentialité** : La participation est volontaire; les commentaires resteront anonymes; aucun nom ne figurera dans les rapports.
- **Présentation des participants** : Prénom; personnes qui partagent leur domicile; ce qu'ils aiment faire dans leur temps libre.

Formulaire de demande de l'Allocation canadienne pour enfants (RC66)

60 minutes

[INCLURE CETTE SECTION DANS TOUS LES GROUPES] Comme vous le savez peut-être déjà, l'Agence de revenu du Canada (ARC) offre un certain nombre de programmes de prestations pour enfants et familles aux résidents du Canada, y compris l'Allocation canadienne pour enfants et le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Ces prestations sont des sommes non imposables qui sont versées aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. Une chose que vous avez en commun est que vous êtes parent ou avez un ou des enfants qui vivent avec vous.

- Est-ce que l'un d'entre vous a présenté une demande pour l'Allocation canadienne pour enfants ou se souvient avoir demandé l'Allocation?
- Si c'est le cas, quelle était votre expérience dans l'ensemble? **NE PAS APPROFONDIR**

L'Agence de revenu du Canada est en train de mettre à jour et de réviser un certain nombre de formulaires afin qu'ils soient plus faciles à comprendre et à remplir. Aujourd'hui, j'aimerais savoir ce que vous pensez d'un des formulaires du nouveau prototype - le **formulaire de demande de prestations canadiennes pour enfants**. Je vais vous présenter une ébauche de ce formulaire. Aujourd'hui, j'ai

besoin de vos commentaires pour vérifier que le formulaire est clair et facile à comprendre et que les individus sont capables de le remplir sans difficulté.

L'animateur distribue l'ébauche du formulaire. Je vais vous accorder environ 10 à 15 minutes pour remplir le formulaire. Pendant que vous le remplissez, il n'est pas nécessaire de fournir des renseignements personnels – par exemple, à la question sur votre numéro d'assurance sociale (NAS), ou votre date de naissance, vous pouvez inventer un numéro aux fins de la discussion d'aujourd'hui et vous pouvez faire la même chose concernant tout autre renseignement exigé sur le formulaire. Vous avez tous un surligneur que j'aimerais que vous utilisiez. Pendant que vous remplissez le formulaire, veuillez surligner tout élément qui prête à confusion ou qui est problématique. Vous aurez ainsi une source sous les yeux lorsque nous allons en discuter dans un petit instant.

Après avoir rempli le formulaire : Avant d'en parler ensemble, prenez le temps d'inscrire sur votre feuille d'exercice à quel point vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants (sur l'échelle des pouces). Je vous laisse le temps de répondre.

- 1) Ce formulaire est facile à comprendre.
- 2) Je pouvais remplir ce formulaire sans aide.
- 3) Je comprends clairement les documents à l'appui que je dois envoyer.
- 4) La partie sur les renseignements de l'enfant (partie 6) est claire.
- 5) Je peux facilement déterminer quel pourcentage de temps l'enfant vit avec moi.
- 6) Je comprends clairement où trouver d'autres renseignements si j'en ai besoin.
- 7) Je comprends clairement où je dois envoyer le formulaire après l'avoir rempli.

Discussion en groupe après l'exercice :

- Que pensez-vous globalement du formulaire?
- Est-ce un formulaire que vous pourrez remplir sans aide?
- Les instructions au début du formulaire sont-elles claires?
- Est-ce indiqué clairement qui peut présenter la demande?
- Est-ce indiqué clairement qu'un formulaire papier n'est pas requis si vous présentez la demande à partir de Mon dossier ou à l'aide du service de Demande de prestations automatisée?

Passons en revue chaque partie du formulaire :

Partie 1 et partie 2 – Nom et adresse

- Aviez-vous eu de la difficulté à inscrire vos renseignements personnels ou votre adresse dans la partie 1 et la partie 2? Est-ce clair?

Partie 3 – Votre état civil

- Étiez-vous en mesure de remplir **la partie 3** sans difficulté?
 - Les différentes définitions de l'état civil sont-elles claires ou prêtent-elles à confusion? Sauriez-vous choisir celle qui s'applique à votre situation?
 - La date de début de l'état civil est-elle facile à comprendre pour toutes les situations? (approfondir particulièrement conjoint de fait/séparé)
 - Qu'avez-vous surligné s'il y a lieu? Pourquoi?
-

- Comment pourrait-on améliorer le tout? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*
- Y a-t-il quelque chose qui nécessite des précisions supplémentaires?

Parties 4 et 5 – Votre statut de citoyenneté / Nouveau résident du Canada ou résident du Canada de retour

- Étiez-vous en mesure de remplir les **parties 4 et 5** sans difficulté?
- Est-ce indiqué clairement quand il faut remplir le formulaire RC66SCH et le joindre?
- Qu'avez-vous surligné s'il y a lieu? Pourquoi?
 - Comment pourrait-on améliorer cela? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*
- Y a-t-il quelque chose qui nécessite des précisions supplémentaires?

Partie 6 – Renseignements sur le ou les enfants

Cette partie comprend les renseignements à fournir sur le principal responsable de l'enfant et la garde partagée.

- Étiez-vous en mesure de remplir **la partie 6** sans difficulté?
 - Qu'avez-vous surligné s'il y a lieu? Pourquoi?
 - Comment pourrait-on améliorer cela le cas échéant? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*
 - Quand est-ce que vous devriez remplir ce formulaire (par exemple, nouvel enfant qui vit avec vous, changement de la garde, changement du pourcentage de temps durant lequel l'enfant est avec vous)?
 - Comprenez-vous clairement que vous ne devriez pas inclure un enfant pour lequel vous avez déjà droit aux prestations quand il n'y a pas eu de changement sur la garde de l'enfant?
 - Est-ce que les définitions du principal responsable et de la garde partagée étaient faciles à comprendre?
 - **Garde partagée** :
 - À l'aide de la définition fournie, seriez-vous capable de déterminer si vous êtes dans une situation de garde partagée?

[Demander seulement aux groupes de la population générale :]

 - Si les pourcentages n'étaient pas indiqués sur le formulaire, seriez-vous en mesure de comprendre ce que signifie « sur une base plus ou moins égale »?
 - Comprendrez-vous mieux ce que signifie « sur une base plus ou moins égale » si on avait indiqué « au moins 40 % du temps »?
 - Que pensez-vous d'avoir des renseignements supplémentaires pour vous aider à déterminer si vous êtes dans une situation de garde partagée?
 - Saviez-vous la case qu'il fallait cocher pour sélectionner le pourcentage de temps durant lequel l'enfant vit avec vous?
 - Saviez-vous la date qu'il fallait inscrire à la question sur la période où l'enfant a commencé à vivre avec vous?
-

- Avez-vous des suggestions pour que la partie sur la garde partagée soit plus facile à comprendre?

[Demander à tous les répondants :]

- Si vous aviez plus de deux enfants, est-ce clairement indiqué ce que vous devez faire pour présenter une demande pour d'autres enfants?
- Y a-t-il quelque chose qui nécessite des précisions supplémentaires?

Partie 7 – Signature

- Étiez-vous en mesure de remplir **la partie 7** sans problèmes?
- Qu'avez-vous surligné s'il y a lieu? Pourquoi?
 - Comment pourrait-on améliorer le tout? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*

Une fois que le formulaire est rempli...

- Y a-t-il des parties que vous n'avez pas remplies? Pourquoi?
- À la page 5, est-ce que le tableau expliquant les documents à joindre au formulaire est clair ou y a-t-il quelque chose qui prête à confusion?
 - Si votre enfant a au moins un an, quels documents devriez-vous joindre au formulaire?
 - Si vous présentez une demande pour une période qui précède les 11 derniers mois, quels documents devriez-vous joindre au formulaire?
 - Avez-vous des questions concernant les documents qu'il faudrait joindre à la demande?
- Les renseignements sous « ce qu'il faut faire maintenant » à la page 6 sont-ils faciles à comprendre ou prêtent-ils à confusion?
- Où enverrez-vous votre demande selon le tableau à la page 6?
- Les renseignements sous « que se passe-t-il après avoir présenté la demande » à la page 6 sont-ils faciles à comprendre ou prêtent-ils à confusion?
- Y a-t-il autre chose que vous avez surligné à la page 5 ou 6? Pourquoi?
 - Comment pourrait-on améliorer le tout? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*

Statut au Canada et renseignements sur le revenu (RC66 SCH)

30 minutes

[DEMANDER SEULEMENT AUX GROUPES DES NOUVEAUX ARRIVANTS] Comme mentionné, concernant les étapes 4 et 5 du formulaire RC66, quiconque ne détient pas la citoyenneté canadienne ou qui est un nouveau résident du Canada ou un résident du Canada de retour devra remplir un formulaire supplémentaire – **Statut au Canada et renseignements sur le revenu**.

Je vais vous présenter également une ébauche de ce formulaire pour vérifier s'il est clair et facile à comprendre. **L'animateur distribue l'ébauche du formulaire.** Je vais vous accorder environ 5 à 10 minutes pour remplir ce formulaire. Comme mentionné précédemment, il n'est pas nécessaire de fournir des renseignements personnels – par exemple, à la question sur le revenu, vous pouvez inventer une somme aux fins de notre discussion. Encore une fois, surlignez tout élément qui prête à confusion ou qui est problématique. Nous allons discuter dans un petit instant.

Après avoir rempli le formulaire : Avant d'en parler ensemble, prenez le temps d'inscrire sur votre feuille d'exercice à quel point vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants (sur l'échelle des pouces). Je vous laisse le temps de répondre.

- 1) Ce formulaire est facile à comprendre.
- 2) Je pouvais remplir ce formulaire sans aide.
- 3) Je comprends clairement où trouver d'autres renseignements si j'en ai besoin.
- 4) Je comprends clairement où je dois envoyer le formulaire après l'avoir rempli.

- Que pensez-vous du formulaire en générale?
- Est-ce un formulaire que vous pourrez remplir sans aide?
- Les instructions au début du formulaire sont-elles claires?
- Les définitions de la citoyenneté et d'immigration sont-elles claires?

Passons en revue chaque partie :

Partie 1 – Vos renseignements

- Étiez-vous en mesure de remplir **la partie 1** sans difficulté?
- Qu'avez-vous surligné s'il y a lieu? Pourquoi?
 - Comment pourrait-on améliorer le tout? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*
- Y a-t-il quelque chose qui nécessite des précisions supplémentaires?
- Les questions sont-elles claires?

Partie 2 – Votre statut de résidence

- Étiez-vous en mesure de remplir **la partie 2** sans difficulté?
- Qu'avez-vous surligné s'il y a lieu? Pourquoi?
 - Comment pourrait-on améliorer le tout? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*
- Y a-t-il quelque chose qui nécessite des précisions supplémentaires?
- Concernant la date où vous êtes devenu résident du Canada – comprenez-vous clairement la date que vous devez inscrire?
- Comprenez-vous clairement quelle partie (A ou B) vous devez remplir?
- Comprenez-vous clairement pour qui vous devez fournir les renseignements (par exemple, vos renseignements/renseignements de votre conjoint)?

Partie 3 – Votre citoyenneté / statut d'immigrant

- Étiez-vous en mesure de remplir **la partie 3** sans difficulté?
 - Qu'avez-vous surligné s'il y a lieu? Pourquoi?
 - Comment pourrait-on améliorer le tout? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*
 - Y a-t-il quelque chose qui nécessite des précisions supplémentaires?
 - Les définitions de la citoyenneté et du statut d'immigrant sont-elles claires?
 - La différence entre le statut de résident et celui d'immigrant est-elle claire?
-

- Quelles sections (A, B, C, D, E) aviez-vous remplies? Si vous avez rempli plus d'une section : pourquoi aviez-vous choisi celles-là?
- Comprenez-vous clairement quels renseignements vous devez fournir? (par exemple, vos renseignements/renseignements de votre conjoint)

Parties 4 et 5 – Votre revenu / Signature

- Étiez-vous en mesure de remplir les **parties 4 et 5** sans difficulté?
- Qu'avez-vous surligné s'il y a lieu? Pourquoi?
 - Comment pourrait-on améliorer le tout? **Approfondir** : *clarté du texte; caractère exhaustif du contenu; facilité pour remplir.*
- Y a-t-il quelque chose qui nécessite des précisions supplémentaires?
- Vous devez indiquer votre revenu sur le formulaire. Selon vous, qu'est-ce que cela signifie (comment définissez-vous le revenu)?
- D'après votre date d'entrée au Canada, pour quelles années devez-vous fournir votre revenu?
- Si vous aviez besoin de plus de renseignements, où chercheriez-vous? Y a-t-il d'autres endroits?
- Après avoir rempli le formulaire, où l'enverrez-vous?
- Avez-vous des commentaires sur les renseignements fournis à la page 4?

Revenu du conjoint non-résident ou du conjoint de fait (CTB9)

25 minutes

[DEMANDER SEULEMENT AUX GROUPES DES NOUVEAUX ARRIVANTS] Dans le dernier formulaire que vous avez rempli, un autre formulaire est mentionné – **Formulaire CTB9**. J'aimerais connaître votre opinion sur ce formulaire pour vérifier s'il est clair et facile à comprendre.

L'animateur distribue l'ébauche du formulaire. Je vais vous accorder environ 5 à 10 minutes pour remplir ce formulaire. Comme mentionné précédemment, il n'est pas nécessaire de fournir des renseignements personnels – vous pouvez inventer un revenu aux fins de notre discussion. Encore une fois, veuillez surligner tout élément qui prête à confusion ou qui est problématique. Nous allons discuter dans un petit instant.

Après avoir rempli le formulaire : Avant d'en parler ensemble, prenez le temps d'inscrire sur votre feuille d'exercice à quel point vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants (sur l'échelle des pouces). Je vous laisse le temps de répondre.

- 1) Ce formulaire est facile à comprendre.
 - 2) Je pouvais remplir ce formulaire sans aide.
 - 3) Je comprends clairement où trouver d'autres renseignements si j'en ai besoin.
 - 4) Je comprends clairement où je dois envoyer le formulaire après l'avoir rempli.
- Quelles en sont vos impressions générales? Comment avez-vous trouvé ce formulaire à remplir?
 - Quelles parties étaient problématiques? Pourquoi? Qu'avez-vous surligné? Autre chose?
 - Comment pourrait-on le rendre plus facile à comprendre?
 - Quand devrez-vous remplir ce formulaire?
-

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

- Vous devez inscrire le revenu de votre conjoint non-résident. De quelle année?
- Selon vous, à quelle fréquence devrez-vous remplir le formulaire? (*Le formulaire doit être rempli et soumis chaque année si le conjoint n'est pas un résident du Canada*);
- Si vous aviez besoin de plus de renseignements, où chercheriez-vous? Y a-t-il d'autres endroits?
- Après avoir rempli le formulaire, que ferez-vous?
 - Comprenez-vous clairement où vous devez l'envoyer?

Remerciements et clôture

- Avez-vous d'autres commentaires à formuler à l'Agence de revenu du Canada au sujet des formulaires dont nous avons parlé?

Notre discussion est maintenant terminée. Au nom de l'Agence de revenu du Canada, j'aimerais vous remercier pour votre temps et pour vos commentaires. ***Indiquer le chemin jusqu'à l'hôtesse qui remet la récompense aux participants.***

Exercice individuel

Formulaire RC66

	Tout à fait		En désaccord		
Ce formulaire est facile à comprendre.					
Je pouvais remplir ce formulaire sans aide.					
Je comprends clairement les documents à l'appui que je dois envoyer.					
La partie sur les renseignements de l'enfant (partie 6) est claire.					
Je peux facilement déterminer quel pourcentage de temps l'enfant vit avec moi.					
Je comprends clairement où trouver d'autres renseignements si j'en ai besoin.					
Je comprends clairement où je dois envoyer le formulaire après l'avoir rempli.					

Formulaire RC66 SCH

	Tout à fait			En désaccord	
Ce formulaire est facile à comprendre.					
Je pouvais remplir ce formulaire sans aide.					
Je comprends clairement où trouver d'autres renseignements si j'en ai besoin					
Je comprends clairement où je dois envoyer le formulaire après l'avoir rempli					

Formulaire CTB9

	Tout à fait			En désaccord	
Ce formulaire est facile à comprendre.					
Je pouvais remplir ce formulaire sans aide.					
Je comprends clairement où trouver d'autres renseignements si j'en ai besoin					
Je comprends clairement où je dois envoyer le formulaire après l'avoir rempli					

Annexe C :

Prototypes des formulaires

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Effacer les données

Protégé B
une fois rempli

Demande de prestations canadiennes pour enfants inclut les programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux

Devez-vous remplir ce formulaire?

Remplissez ce formulaire pour vous inscrire à tous les programmes de prestations pour enfants que l'Agence du revenu du Canada (ARC) administre, y compris l'allocation canadienne pour enfants et le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH).

Ne remplissez pas ce formulaire si vous avez déjà fait une demande par Mon dossier (en utilisant « Demander des prestations pour enfants ») ou en utilisant la Demande de prestations automatisée.

Qui devrait remplir ce formulaire?

La personne qui est le **principal responsable** des soins et de l'éducation de l'enfant devrait faire la demande (lisez « Principal responsable des soins et de l'éducation de l'enfant » à la page 3).

Lorsque les parents masculin et féminin habitent au même domicile que l'enfant, nous considérons habituellement que le parent féminin est le principal responsable des soins de l'enfant et devrait faire la demande. Toutefois, si le parent masculin est le principal responsable, il devrait faire la demande et joindre une note du parent féminin confirmant qu'il est le parent qui est le principal responsable de tous les enfants demeurant au même domicile.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur l'allocation canadienne pour enfants, allez à canada.ca/arc-prestations, lisez le guide T4114, Allocation canadienne pour enfants, ou composez le 1-800-387-1194. Si vous appelez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis, composez le 1-613-940-8496. Nous acceptons les appels à frais virés par réponse automatisée.

Pour obtenir nos formulaires et publications, allez à canada.ca/arc-formulaires ou composez le 1-800-387-1194.

Étape 1 – Vos renseignements

Numéro d'assurance sociale (NAS) :

Si Service Canada ne vous donne pas de NAS, lisez « Que devez-vous joindre à ce formulaire? » à la page 5.

Prénom :

Nom de famille :

Sexe :

 Femme Homme

Date de naissance :

Année Mois Jour

Votre langue de correspondance :

 Français English

Numéros de téléphone :

Maison :

Travail :

Poste :

Cell. :

Étape 2 – Votre adresse

Adresse postale

App. – n° et rue, BP, RR :

Ville :

Province ou territoire :

Code postal :

Avez-vous changé de province ou de territoire au cours des 12 derniers mois?

 Oui Non

Si oui, indiquez la province ou le territoire et la date du déménagement :

Date :

Année Mois Jour

Adresse du domicile

 Même que l'adresse postale

App. – n° et rue, RR :

Ville :

Province ou territoire :

Code postal :

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

Effacer les données

Protégé B une fois rempli

Étape 6 – Renseignements sur l'enfant ou les enfants

Si votre demande comprend une période qui a commencé il y a plus de 11 mois, lisez « Que devez-vous joindre à ce formulaire? » à la page 5 pour savoir quels documents vous devez envoyer.

Principal responsable des soins et de l'éducation de l'enfant

Cela signifie que l'enfant réside avec vous et que vous êtes responsable de surveiller les activités et les besoins quotidiens de l'enfant, de lui obtenir des soins médicaux, au besoin, et de trouver quelqu'un pour s'occuper de lui lorsque cela est nécessaire.

Vous pourriez ne pas être considéré le principal responsable si l'enfant est à la charge légale, physique ou financière d'un organisme, ou si l'enfant vit avec un autre particulier.

Garde partagée

Cela se produit normalement après une séparation ou un divorce. Nous considérons que vous êtes dans une situation de garde partagée si l'enfant vit à temps partiel avec vous et le reste du temps avec une autre personne, dans une résidence séparée, de façon plus ou moins égale (de 40 % à 60 % du temps), par exemple :

- l'enfant habite avec un parent quatre jours par semaine et avec l'autre parent trois jours par semaine;
- l'enfant habite avec un parent une semaine et avec l'autre parent la semaine suivante.

Remplissez cette étape pour fournir des renseignements à propos de tous les enfants habitant au même domicile.

Ne fournissez pas les renseignements sur un enfant pour lequel vous avez déjà fait une demande, à moins que l'enfant n'ait quitté vos soins et soit revenu ou que le pourcentage de temps que l'enfant est à votre charge n'ait changé.

Enfant 1 – Renseignements

Prénom : _____

Nom de famille : _____

Sexe : Fille Garçon

Date de naissance : _____
Année Mois Jour

Ville de naissance : _____

Province ou territoire de naissance (ou pays, si à l'extérieur du Canada) : _____

Êtes-vous le principal responsable des soins et de l'éducation de cet enfant? Oui Non

Si non, vous ne devriez pas demander les prestations pour enfants et familles pour cet enfant.

L'enfant habite-t-il avec vous 100 % du temps? Oui Non

Si oui, indiquez la date à laquelle l'enfant a commencé à habiter avec vous 100 % du temps :

Année Mois Jour

Si non, sélectionnez la case qui représente le pourcentage de temps que l'enfant habite avec vous (ne sélectionnez qu'une seule case) :

Plus de 60 % du temps

Si vous sélectionnez cette case, nous considérons que vous êtes le seul particulier admissible pour cet enfant. Indiquez la date à laquelle l'enfant a commencé à habiter avec vous plus de 60 % du temps :

Année Mois Jour

Entre 40 % et 60 % du temps, et le reste du temps, l'enfant habite avec un autre particulier dans une résidence séparée

Si vous sélectionnez cette case, nous considérons que vous êtes dans une situation de garde partagée pour cet enfant. Indiquez la date à laquelle l'enfant a commencé à habiter avec vous entre 40 % et 60 % du temps :

Année Mois Jour

Moins de 40 % du temps

Si vous sélectionnez cette case, vous ne devriez pas faire une demande puisque nous ne vous considérons pas admissible aux prestations pour enfants et familles pour cet enfant.

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

Effacer les données

Protected B when completed

Étape 6 – Renseignements sur l'enfant ou les enfants (suite)

Enfant 2 – Renseignements

Prénom : _____

Nom de famille : _____

Sexe : Filles Garçon

Date de naissance : _____
Année Mois Jour

Ville de naissance : _____

Province ou territoire de naissance
(ou pays, si à l'extérieur du Canada) : _____

Êtes-vous le principal responsable des soins et
de l'éducation de cet enfant? Oui Non

Si non, vous ne devriez pas demander les prestations pour enfants et familles pour cet enfant.

L'enfant habite-t-il avec vous 100 % du temps? Oui Non

Si oui, indiquez la date à laquelle l'enfant a
commencé à habiter avec vous 100 % du
temps :

Année Mois Jour

Si non, sélectionnez la case qui représente le pourcentage de temps que l'enfant habite avec vous (ne sélectionnez qu'une seule case) :

Plus de 60 % du temps

Si vous sélectionnez cette case, nous considérons que vous êtes le seul particulier admissible pour cet enfant. Indiquez la date à laquelle l'enfant a commencé à habiter avec vous plus de 60 % du temps :

Année Mois Jour

Entre 40 % et 60 % du temps, et le reste du temps, l'enfant habite avec un autre particulier dans une résidence séparée

Si vous sélectionnez cette case, nous considérons que vous êtes dans une situation de garde partagée pour cet enfant. Indiquez la date à laquelle l'enfant a commencé à habiter avec vous entre 40 % et 60 % du temps :

Année Mois Jour

Moins de 40 % du temps

Si vous sélectionnez cette case, vous ne devriez pas faire une demande puisque nous ne vous considérons pas admissible aux prestations pour enfants et familles pour cet enfant.

Si vous présentez une demande pour plus de deux enfants, vous pouvez utiliser le [formulaire RC66-1, Enfants supplémentaires](#). Vous pouvez également joindre une feuille séparée avec les renseignements demandés ci-dessus.

Étape 7 – Signature

J'atteste que les renseignements fournis dans ce formulaire et dans tout document joint sont exacts et complets. Je comprends que faire une fausse déclaration constitue une infraction grave.

Votre signature _____ Date : _____
Année Mois Jour

La signature de votre
époux ou conjoint de fait _____ Date : _____
Année Mois Jour

Les renseignements personnels sont recueillis selon la Loi de l'impôt sur le revenu afin d'administrer les programmes fiscaux, de prestations et autres. Ils peuvent également être utilisés pour toute fin liée à l'exécution de la Loi telle que la vérification, l'observation et le recouvrement. Les renseignements peuvent être transmis à une autre institution gouvernementale fédérale, provinciale, territoriale ou étrangère, ou vérifiés auprès de celles-ci, dans la mesure où la loi l'autorise. Le défaut de fournir ces renseignements pourrait entraîner des intérêts à payer, des pénalités ou d'autres mesures. Les particuliers ont le droit, selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, d'accéder à leurs renseignements personnels, de demander une correction ou de déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada concernant le traitement des renseignements personnels des particuliers par l'Institution. Consultez le Fichier de renseignements personnels ARC PPU 063 sur Info Source en allant à canada.ca/arc-info-source.

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

[Effacer les données](#)

Que devez-vous joindre à ce formulaire?

Vous n'avez pas besoin d'envoyer d'autres documents avec votre demande, à moins que vous soyez dans l'une des situations ci-dessous. Toutefois, nous pourrions vous demander de fournir des copies de certains documents à une date ultérieure. Si les documents ne sont pas en anglais ou en français, vous devez fournir une traduction certifiée.

Si vous êtes dans la situation suivante :	Vous devez joindre le(s) document(s) suivant(s) à votre demande :
Vous ou votre époux ou conjoint de fait avez obtenu la citoyenneté canadienne au cours des 12 derniers mois	Le formulaire RC66SCH, Statut au Canada et renseignements sur les revenus
Vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes devenu un nouveau résident ou un résident de retour au Canada au cours des deux dernières années	Le formulaire RC66SCH, Statut au Canada et renseignements sur les revenus
Vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes un résident permanent	Le formulaire RC66SCH, Statut au Canada et renseignements sur les revenus
Vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes une personne protégée (réfugiée)	Le formulaire RC66SCH, Statut au Canada et renseignements sur les revenus
Vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes un résident temporaire qui a habité au Canada au cours des 18 derniers mois précédents	Le formulaire RC66SCH, Statut au Canada et renseignements sur les revenus
Vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes un Indien (au sens de la Loi sur les Indiens) et n'êtes pas un citoyen canadien	Le formulaire RC66SCH, Statut au Canada et renseignements sur les revenus
L'enfant est né à l'extérieur du Canada et nous n'avons versé aucune prestation pour cet enfant	Une preuve de naissance pour l'enfant (voir les exemples ci-dessous)
L'enfant est âgé d'un an ou plus et nous n'avons versé aucune prestation pour cet enfant	Une preuve de naissance pour l'enfant (voir les exemples ci-dessous)
Vous présentez une demande pour une période qui a commencé il y a plus de 11 mois	Une photocopie claire (des deux côtés de toutes les pages de tous les documents suivants pour toute la période) : <ul style="list-style-type: none"> • une preuve que vous résidiez au Canada (au moins 3 documents). Consultez la liste des documents acceptables à la page suivante; • une preuve de naissance pour chaque enfant. Consultez la liste des documents acceptables ci-dessous; • une preuve que vous étiez le principal responsable des soins et de l'éducation de l'enfant (au moins 3 documents). Consultez la liste des documents acceptables à la page suivante; • une preuve de votre statut de citoyen ou statut d'immigrant au Canada pour vous-même et votre époux ou conjoint de fait (si vous en avez un).
Vous avez plus de 2 enfants	Le formulaire RC66-1, Enfants supplémentaires, ou joignez une feuille séparée contenant les renseignements demandés à l'étape 6
Service Canada ne vous donne pas de numéro d'assurance sociale (NAS) ou n'en donne pas à votre époux ou conjoint de fait	Une lettre expliquant pourquoi vous ou votre époux ou conjoint ne pouvez pas obtenir un NAS, ainsi qu'une photocopie claire de l'un des documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> • un passeport; • un permis de conduire; • une fiche de visiteur; • un permis d'études; • un permis de séjour temporaire; • tout document qui vous a été émis par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada;

Exemples de documents acceptables

Comme **preuve de naissance**, vous devez fournir une copie d'un document indiquant le prénom, le nom de famille et la date de naissance de l'enfant, tel que :

- un certificat ou un enregistrement de naissance;
- un enregistrement de naissance établi par l'hôpital, par le médecin présent lors de la naissance, ou par l'infirmière ou la sage-femme présente lors de la naissance;
- un passeport;
- une fiche relative au droit d'établissement ou une confirmation de résidence permanente émise par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada;
- un certificat de citoyenneté;
- un avis de décision ou un permis de séjour temporaire établi selon la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés;
- une carte de statut d'Indien;
- une carte d'identité provinciale.

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

[Effacer les données](#)

Exemples de documents acceptables (suite)

Comme preuve que vous résidez au Canada, vous devez fournir une copie d'un document tel que :

- un bail;
- un reçu de location;
- une facture de services publics;
- un relevé bancaire.

Comme preuve que vous étiez le principal responsable des soins et de l'éducation de l'enfant, vous devez fournir une copie d'un document tel que :

- une lettre du service de garde ou de l'école qui indique l'adresse domiciliaire de l'enfant et les coordonnées de la personne-ressource au dossier;
- une lettre d'une personne qui occupe un poste d'autorité affirmant qu'il ou elle savait personnellement que l'enfant habitait avec vous au cours de la période indiquée. Une personne occupant un poste d'autorité peut être un avocat, un travailleur social, un conseiller de bande ou un agent de rétablissement;
- un formulaire d'inscription ou un reçu d'une activité ou d'un club auquel l'enfant a été inscrit pour la période en question;
- une ordonnance de la cour, une décision ou une entente de séparation.

Que devez-vous faire maintenant?

- Assurez-vous que toutes les étapes de ce formulaire soient remplies.
- Le cas échéant, joignez les documents mentionnés à la section « Que devez-vous joindre à ce formulaire? ».
- Faites une copie de votre formulaire et des documents connexes (le cas échéant) pour vos dossiers.
- Envoyez votre demande au centre fiscal de votre région. Utilisez le tableau suivant pour en trouver l'adresse :

Si votre bureau des services fiscaux est situé aux endroits suivants :	Envoyez votre formulaire à l'adresse suivante :
Alberta, Colombie-Britannique, Hamilton, Kitchener/Waterloo, London, Manitoba, Regina, Saskatoon, Territoires du Nord-Ouest, Thunder Bay, Windsor et Yukon	Centre fiscal de Winnipeg 66, chemin Stapan Winnipeg MB R3C 3M2
Barrie, Belleville, Île-du-Prince-Édouard, Kingston, Montréal, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Nunavut, Ottawa, Outaouais, Peterborough, St. Catharines, Sherbrooke, Sudbury, Terre-Neuve-et-Labrador et Toronto	Centre fiscal de Sudbury Case postale 20000, succursale A Sudbury ON P3A 5C1
Chicoutimi, Laval, Montérégie-Rive-Sud, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda et Trois-Rivières	Centre fiscal de Jonquière 2251, boulevard René-Lévesque Jonquière QC G7S 5J2

Qu'arrive-t-il après que votre demande soit envoyée?

À moins d'avis contraire de votre part, nous utiliserons les renseignements fournis dans ce formulaire pour tous les programmes, y compris les programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Si votre demande est incomplète, nous pourrions ne pas la traiter, ou elle pourrait être retardée ou refusée.

Une fois que nous aurons traité votre demande, nous vous enverrons un avis d'allocation canadienne pour enfants. L'avis indiquera si vous êtes admissible, combien vous recevrez et quels renseignements nous avons utilisés pour calculer le montant.

Nous pourrions réviser votre situation à une date ultérieure pour confirmer que les renseignements que vous avez fournis n'ont pas changé.

Pour recevoir vos paiements

Vous pouvez recevoir vos paiements de prestations et de crédits déposés directement dans votre compte à une institution financière au Canada. Pour vous inscrire ou pour mettre vos renseignements bancaires à jour, allez à canada.ca/arc-depot-direct.

Vous devez faire vos impôts à temps chaque année pour que nous puissions calculer vos paiements, même si vos revenus sont exonérés d'impôt ou que vous n'avez aucun revenu. Si vous avez un époux ou conjoint de fait, il doit également faire ses impôts chaque année.

Assurez-vous que les renseignements personnels que nous avons au dossier sont à jour, car cela pourrait affecter vos paiements.

Si votre époux ou conjoint de fait est un non-résident

Si votre époux ou conjoint de fait est non résident du Canada à n'importe quel moment durant l'année, vous devez remplir le [formulaire CTB9, Revenus de l'époux ou conjoint de fait non résident](#). Envoyez-le avec votre déclaration de revenus après chaque année (ou partie d'année) où votre époux ou conjoint de fait est un non-résident du Canada.

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Effacer les données

Protégé B
une fois rempli

Statut au Canada et renseignements sur les revenus pour la demande des prestations canadiennes pour enfants

Devez-vous remplir ce formulaire?

Remplissez cette annexe si l'une des situations suivantes s'applique. Vous ou votre époux ou conjoint de fait (si vous en avez un) :

- êtes devenu un nouveau résident du Canada ou un résident de retour au Canada au cours des deux dernières années;
- êtes devenu citoyen canadien au cours des 12 derniers mois;
- êtes, selon la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, un résident permanent, une personne protégée (réfugiée) ou un résident temporaire qui était un résident du Canada (aux fins de l'impôt) au cours des 18 mois précédents;
- êtes un Indien (au sens de la Loi sur les Indiens) et n'êtes pas un citoyen canadien.

Dans ce formulaire, nous vous demandons les renseignements à propos de votre statut de résidence, statut de citoyen, statut d'immigrant et revenus (ou ceux de votre époux ou conjoint de fait). Ces renseignements sont utilisés pour établir vos prestations et crédits pour enfants et familles.

Étape 1 – Vos renseignements

Votre numéro d'assurance sociale (NAS) :

Prénom :

Nom de famille :

NAS de votre époux ou conjoint de fait :

Sélectionnez cette case si votre époux
ou conjoint de fait n'a pas de NAS :

Prénom de votre époux ou conjoint de fait :

Nom de famille de votre époux ou conjoint de fait :

Étape 2 – Votre statut de résidence

Remplissez la section qui s'applique à votre situation ou à celle de votre époux ou conjoint de fait.

La date à laquelle vous êtes devenu résident du Canada est la date à laquelle vous avez établi des liens de résidence au Canada. C'est habituellement la date à laquelle vous êtes arrivé au Canada. Des liens de résidence peuvent être l'un des suivants :

- un domicile (acheté ou loué) et des biens personnels au Canada;
- un époux ou conjoint de fait qui habite au Canada;
- des personnes à charge qui habitent au Canada.

A – Nouveau résident du Canada

Indiquez la date à laquelle vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes devenu un résident du Canada :

Vous

Année	Mois	Jour
-------	------	------

**Votre époux ou
conjoint de fait**

Année	Mois	Jour
-------	------	------

B – Résident du Canada de retour au pays

Indiquez la province ou le territoire où vous ou votre époux ou conjoint de fait habitez lorsque vous avez quitté le Canada :

Vous

**Votre époux ou
conjoint de fait**

Indiquez la date à laquelle vous ou votre époux ou conjoint de fait avez quitté le Canada (êtes devenu un non-résident) :

Année	Mois	Jour
-------	------	------

Année	Mois	Jour
-------	------	------

Indiquez la date à laquelle vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes revenu au Canada (êtes devenu un résident) :

Année	Mois	Jour
-------	------	------

Année	Mois	Jour
-------	------	------

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

[Effacer les données](#)

Protégé B une fois rempli

Étape 3 – Votre statut de citoyen/d'immigrant

Remplissez la section qui s'applique à votre situation ou à celle de votre époux ou conjoint de fait.

A – Citoyen canadien

Vous êtes un citoyen canadien lorsque vous êtes né au Canada ou que Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada vous a accordé la citoyenneté canadienne.

	Vous	Votre époux ou conjoint de fait
Indiquez la date à laquelle ce statut a commencé :	<input type="text"/> Année Mois Jour	<input type="text"/> Année Mois Jour

B – Résident permanent

Vous êtes devenu un résident permanent quand vous avez obtenu le statut de résident permanent au Canada par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Cette date est indiquée sur votre document de confirmation (tel qu'une fiche relative au droit d'établissement, une confirmation de résidence permanente ou au dos d'une carte de résident permanent).

	Vous	Votre époux ou conjoint de fait
Indiquez la date à laquelle ce statut a commencé :	<input type="text"/> Année Mois Jour	<input type="text"/> Année Mois Jour

C – Personne protégée (réfugiée)

Vous êtes devenu une personne protégée quand vous avez été reconnu par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada comme étant une personne ayant besoin de protection ou un réfugié au sens de la Convention, ou votre demande d'examen des risques avant renvoi a été accepté. Cette date est indiquée sur votre avis de décision favorable de la commission de l'immigration et du statut de réfugié ou sur votre document de vérification du statut d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Si vous êtes un demandeur du statut de réfugié et n'avez pas encore reçu un avis de décision favorable, nous ne vous considérons pas une personne protégée.

	Vous	Votre époux ou conjoint de fait
Indiquez la date à laquelle ce statut a commencé :	<input type="text"/> Année Mois Jour	<input type="text"/> Année Mois Jour

D – Résident temporaire

Vous êtes devenu un résident temporaire quand vous étiez légalement autorisé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à entrer au Canada à des fins temporaires, par exemple en tant que visiteur, étudiant, travailleur ou détenteur de permis de résident temporaire. Vous avez reçu un document de confirmation (tel qu'une fiche du visiteur, un permis de séjour temporaire ou un permis d'étude) indiquant une date de début et une date d'expiration.

En tant que résident temporaire, vous ou votre époux ou conjoint de fait devez respecter les conditions suivantes :

- vous étiez un résident du Canada au cours des 18 mois précédents;
- vous possédez un permis en règle le 19^e mois, **autre** qu'un permis avec la mention « ne confère pas de statut » ou « ne confère pas le statut de résident temporaire ».

Indiquez les dates de début et d'expiration de chaque document qui couvre la période après vos 18 mois de résidence. Si vous avez besoin de plus d'espace, utilisez une feuille de papier séparée et joignez-la à ce formulaire.

	Vous	Votre époux ou conjoint de fait
Document 1 :	Date de début : <input type="text"/> Année Mois Jour	Date de début : <input type="text"/> Année Mois Jour
	Date d'expiration : <input type="text"/> Année Mois Jour	Date d'expiration : <input type="text"/> Année Mois Jour
Document 2 (le cas échéant) :	Date de début : <input type="text"/> Année Mois Jour	Date de début : <input type="text"/> Année Mois Jour
	Date d'expiration : <input type="text"/> Année Mois Jour	Date d'expiration : <input type="text"/> Année Mois Jour

E – Indien (au sens de la Loi sur les Indiens) qui n'est pas un citoyen canadien

Si vous ou votre époux ou conjoint de fait êtes un Indien (au sens de la Loi sur les Indiens) et n'êtes pas un citoyen canadien, indiquez la date d'inscription auprès d'Affaires autochtones et du Nord Canada.

	Vous	Votre époux ou conjoint de fait
Indiquez la date d'inscription auprès d'Affaires autochtones et du Nord Canada :	<input type="text"/> Année Mois Jour	<input type="text"/> Année Mois Jour

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

Effacer les données

Protégé B une fois rempli

Étape 4 – Vos revenus

Indiquez vos revenus ainsi que ceux de votre époux ou conjoint de fait, de toutes sources, qui n'ont pas été déclarés dans une déclaration de revenus canadienne. Tous les montants doivent être convertis en dollars canadiens.

Indiquez « 0 » si vous n'aviez aucun revenu.

Si vous êtes devenu un résident du Canada :

- entre le 1^{er} janvier et le 31 mai, indiquez vos revenus aux sections A, B et C;
- entre le 1^{er} juin et le 31 décembre, indiquez vos revenus aux sections A et B seulement.

A – L'année où vous êtes devenu un résident du Canada

Indiquez l'année où vous êtes devenu un résident du Canada :

Année				

N'indiquez pas les revenus de votre époux ou conjoint de fait dans cette section s'il n'est pas devenu un résident du Canada au cours de l'année indiquée. Vous devrez déclarer ses revenus pour cette année dans le [formulaire CTB9, Revenus de l'époux ou conjoint de fait non résident](#), lorsque vous ferez vos impôts pour l'année où vous êtes devenu un résident du Canada.

Indiquez les revenus gagnés entre 1^{er} janvier de l'année indiquée ci-dessus et la date à laquelle vous êtes chacun devenu un résident :

Vous		Votre époux ou conjoint de fait	
_____	\$	_____	\$

B – Un an avant que vous deveniez un résident du Canada

Indiquez l'année qui est un an avant l'année où vous êtes devenu un résident du Canada :

Année				

Par exemple, si vous êtes devenu un résident du Canada en 2018, indiquez « 2017 ».

Indiquez les revenus gagnés un an avant que vous deveniez chacun un résident du Canada :

Vous		Votre époux ou conjoint de fait	
_____	\$	_____	\$

C – Deux ans avant que vous deveniez un résident du Canada

Remplissez cette section **seulement** si vous êtes devenu un résident du Canada entre le 1^{er} janvier et le 31 mai de l'année indiquée à la section A.

Indiquez l'année qui est deux ans avant l'année où vous êtes devenu un résident du Canada :

Année				

Par exemple, si vous êtes devenu un résident du Canada en 2018, indiquez « 2016 ».

Indiquez les revenus gagnés deux ans avant que vous deveniez chacun un résident du Canada :

Vous		Votre époux ou conjoint de fait	
_____	\$	_____	\$

Étape 5 – Signature

J'atteste que les renseignements fournis dans ce formulaire et dans tout document joint sont exacts et complets. Je comprends que faire une fausse déclaration constitue une infraction grave.

Votre signature _____

Date :

Année	Mois	Jour

Signature de votre époux ou conjoint de fait _____

Date :

Année	Mois	Jour

Les renseignements personnels sont recueillis selon la Loi de l'impôt sur le revenu afin d'administrer les programmes fiscaux, de prestations et autres. Ils peuvent également être utilisés pour toute fin liée à l'exécution de la Loi telle que la vérification, l'observation et le recouvrement. Les renseignements peuvent être transmis à une autre institution gouvernementale fédérale, provinciale, territoriale ou étrangère, ou vérifiés auprès de celles-ci, dans la mesure où la loi l'autorise. Le défaut de fournir ces renseignements pourrait entraîner des intérêts à payer, des pénalités ou d'autres mesures. Les particuliers ont le droit, selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, d'accéder à leurs renseignements personnels, de demander une correction ou de déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada concernant le traitement des renseignements personnels des particuliers par l'institution. Consultez le Fichier de renseignements personnels ARC PPU 063 sur Info Source en allant à canada.ca/arc-info-source.

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

[Effacer les données](#)

Que devez-vous faire maintenant?

- Assurez-vous que toutes les étapes de ce formulaire soient remplies.
- Faites une copie pour vos dossiers.
- Joignez ce formulaire à votre [formulaire RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants](#), ou envoyez-le au centre fiscal de votre région. Utilisez le tableau suivant pour en trouver l'adresse :

Si votre bureau des services fiscaux est situé aux endroits suivants :	Envoyez votre formulaire à l'adresse suivante :
Alberta, Colombie-Britannique, Hamilton, Kitchener/Waterloo, London, Manitoba, Regina, Saskatoon, Territoires du Nord-Ouest, Thunder Bay, Windsor et Yukon	Centre fiscal de Winnipeg 66, chemin Stapon Winnipeg MB R3C 3M2
Barrie, Belleville, Île-du-Prince-Édouard, Kingston, Montréal, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Nunavut, Ottawa, Outaouais, Peterborough, St. Catharines, Sherbrooke, Sudbury, Terre-Neuve-et-Labrador et Toronto	Centre fiscal de Sudbury Case postale 20000, succursale A Sudbury ON P3A 5C1
Chicoutimi, Laval, Montérégie-Rive-Sud, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda et Trois-Rivières	Centre fiscal de Jonquière 2251, boulevard René-Lévesque Jonquière QC G7S 5J2

Vous n'avez pas besoin de joindre de documents à l'appui à ce formulaire. Toutefois, nous pourrions vous demander de les envoyer à une date ultérieure.

Que devez-vous faire pour obtenir vos paiements de prestations et de crédits?

Vous et votre époux ou conjoint de fait devez chacun faire vos impôts à temps pour la période après que vous soyez devenus résidents du Canada.

Si votre époux ou conjoint de fait est non résident du Canada pendant une partie de l'année, vous devrez remplir le [formulaire CTB9, Revenus de l'époux ou conjoint de fait non résident](#). Envoyez-le avec votre déclaration de revenus après chaque année (ou partie de l'année) où il était un non-résident du Canada.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur l'allocation canadienne pour enfants, allez à canada.ca/allocation-canadienne-pour-enfants ou composez le 1-800-387-1194. Si vous appelez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis, composez le 1-613-940-8496. Nous acceptons les appels à frais virés par réponse automatisée.

Pour en savoir plus sur le statut de résidence au Canada, consultez le folio de l'impôt sur le revenu S5-F1-C1, Détermination du statut de résidence d'un particulier.

Pour obtenir nos formulaires et publications, allez à canada.ca/arc-formulaires ou composez le 1-800-387-1194.

Étape 4 – Les revenus de votre époux ou conjoint de fait

Indiquez les revenus de votre époux ou conjoint de fait, de toutes sources, qui n'ont pas été déclarés dans une déclaration de revenus canadienne. Tous les montants doivent être convertis en dollars canadiens.

S'il n'avait aucun revenu, indiquez « 0 ».

Si votre époux ou conjoint de fait :

- était un non-résident du Canada durant toute l'année, indiquez ses revenus à la section A;
- est devenu un non-résident du Canada au cours de l'année, indiquez ses revenus à la section B;
- est devenu un résident du Canada au cours de l'année, indiquez ses revenus à la section C.

A – Non-résident du Canada durant toute l'année

Si votre époux ou conjoint de fait était un non-résident du Canada durant toute l'année d'imposition, indiquez ses revenus pour toute l'année :

_____ \$

B – Devenu un non-résident du Canada au cours de l'année

Si votre époux ou conjoint de fait est devenu un non-résident du Canada au cours de l'année d'imposition, indiquez la date à laquelle il est devenu un non-résident :

_____ \$

Année Mois Jour

Indiquez ses revenus pour la partie de l'année d'imposition où il était un non-résident du Canada :

_____ \$

C – Devenu un résident du Canada au cours de l'année

Si votre époux ou conjoint de fait est devenu un résident du Canada au cours de l'année d'imposition, indiquez la date à laquelle il est devenu un résident :

_____ \$

Année Mois Jour

Inscrivez son revenu pour la partie de l'année d'imposition où il était un non-résident du Canada :

_____ \$

Étape 5 – Signature

J'atteste que les renseignements fournis dans ce formulaire sont exacts et complets. Je comprends que faire une fausse déclaration constitue une infraction grave.

Votre signature _____

Date: _____ \$

Année Mois Jour

Consultez l'avis de confidentialité dans votre déclaration de revenus.

Que devez-vous faire une fois que votre formulaire est rempli?

- Assurez-vous que toutes les étapes de ce formulaire soient remplies.
- Faites une copie pour vos dossiers.
- Envoyez ce formulaire avec votre déclaration de revenus ou envoyez-le au centre fiscal de votre région. Utilisez le tableau suivant pour en trouver l'adresse :

Si votre bureau des services fiscaux est situé aux endroits suivants :	Envoyez votre formulaire à l'adresse suivante :
Alberta, Colombie-Britannique, Hamilton, Kitchener/Waterloo, London, Manitoba, Regina, Saskatoon, Territoires du Nord-Ouest, Thunder Bay, Windsor et Yukon	Centre fiscal de Winnipeg 66, chemin Stapon Winnipeg MB R3C 3M2
Barrie, Belleville, Île-du-Prince-Édouard, Kingston, Montréal, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Nunavut, Ottawa, Outaouais, Peterborough, St. Catharines, Sherbrooke, Sudbury, Terre-Neuve-et-Labrador et Toronto	Centre fiscal de Sudbury Case postale 20000, succursale A Sudbury ON P3A 5C1
Chicoutimi, Laval, Montérégie-Rive-Sud, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda et Trois-Rivières	Centre fiscal de Jonquière 2251, boulevard René-Lévesque Jonquière QC G7S 5J2

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur l'allocation canadienne pour enfants, allez à canada.ca/allocation-canadienne-pour-enfants ou composez le 1-800-387-1194. Si vous appelez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis, composez le 1-613-940-8496. Nous acceptons les appels à frais virés par réponse automatisée.