



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Modernisation des services numériques

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro du contrat : 46575-203694/001/CY

Valeur du contrat : 72 197,96 \$ (y compris la TVH)

Date d'attribution : 2018-08-22

Date de livraison : 2018-10-09

Numéro d'inscription : POR-039-18

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

This report is also available in English.

Modernisation des services numériques

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.
Octobre 2018

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une série de groupes de discussion menés par Phoenix SPI au nom de l'Agence du revenu du Canada. La recherche a été menée auprès d'adultes canadiens du 24 au 27 septembre 2018.

This publication is also available in English under the title: Digital Services Modernization Study – Final Report.

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 :

Rv4-127/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre :

978-0-660-30035-1

Publications connexes (numéro d'enregistrement ROP 039-18) :

Numéro de catalogue : Rv4-127/2019E-PDF (Rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-30034-4

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

Table des matières

1 Sommaire exécutif.....	1
1.1 Contexte et objectifs de recherche.....	1
1.2 Méthodologie.....	1
1.3 Principales constatations.....	1
2 Introduction.....	4
2.1 Contexte et objectifs de recherche.....	4
2.2 Méthodologie.....	5
3 Constatations détaillées.....	6
3.1 Renseignements contextuels.....	6
3.2 Suivi de l'état d'un dossier.....	10
3.3 Avis électroniques.....	13
3.4 Moyens de communication en ligne.....	18
4 Appendice.....	23
4.1 Questionnaire de recrutement.....	23
4.2 Les guides du modérateur.....	29

1. Sommaire exécutif

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une série de groupes de discussion menés par Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) au nom de l'Agence du revenu du Canada (l'ARC).

1.1 Contexte et objectifs de recherche

En adoptant les services numériques, le gouvernement du Canada a établi un objectif clair selon lequel les ministères et les organismes seront axés sur l'expérience des citoyens pour accroître la satisfaction à l'égard de ces services et de leur utilisation. Une recherche sur l'opinion publique menée précédemment a permis à l'Agence de bien comprendre la raison pour laquelle les clients souhaitent obtenir des services numériques précis. Cette recherche visait à aider l'Agence à comprendre la façon de concevoir et d'offrir ces services afin de mieux répondre aux besoins et aux préférences des clients. Plus précisément, la recherche a été conçue pour aider à clarifier les préférences et les attentes concernant les nouveaux services numériques potentiels dans les domaines suivants : les mises à jour de l'état, les avis électroniques et les moyens de communication en ligne pour les demandes de renseignements ou d'aide. Les constatations découlant de la recherche contribueront à la conception et à la prestation de services numériques futurs et aideront l'Agence à déterminer les services prioritaires.

1.2 Méthodologie

Huit groupes de discussion en personne ont été menés à quatre endroits : Halifax (en anglais), Montréal (en français), Toronto (en anglais) et Calgary (en anglais). Les publics cibles étaient les utilisateurs inscrits au service Mon dossier de l'Agence qui avaient ouvert une session dans celui-ci au cours de la dernière année, ainsi que les non-utilisateurs de Mon dossier qui utilisaient les services numériques du secteur privé et qui avaient effectué une transaction en ligne avec un ordre de gouvernement au cours de la dernière année. Six groupes ont été menés avec les utilisateurs de Mon dossier et deux groupes ont été menés avec des non-utilisateurs de Mon dossier de l'Agence. Les groupes de discussion ont eu lieu entre le 24 et le 27 septembre 2018; entre huit et dix personnes ont pris part à chaque groupe de discussion.

Il s'agissait d'une recherche qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats présentent l'opinion des participants concernant les problèmes examinés, mais ne peuvent pas être appliqués à l'ensemble de la population des membres des segments du public cible.

1.3 Principales constatations

Presque tous les participants avaient de l'expérience en matière de suivi de l'état d'une transaction en ligne effectué auprès d'autres organismes privés ou publics, et considéraient ces mises à jour comme étant utiles.

Presque tous les participants ont indiqué qu'ils avaient suivi l'état d'une transaction en ligne au cours de l'année précédente. Les participants ont généralement été en mesure de recevoir des mises à jour à diverses étapes de la transaction en cause. Par exemple, les achats ont pu faire l'objet d'un suivi à partir de la soumission d'une commande, en passant par les diverses étapes du processus de livraison (p. ex., « prêt à expédier », « expédié »,

« au centre de distribution ») jusqu'à la livraison. Les demandes ont pu faire l'objet d'un suivi à partir de la confirmation de réception, en passant par la phase de traitement (c.-à-d. « en cours », « en cours d'examen », « examen terminé ») jusqu'à la décision finale. Les participants ont décrit ces mises à jour comme étant utiles, car elles ont permis de leur donner l'assurance et la tranquillité d'esprit dont ils ont besoin, de faciliter la planification, d'améliorer la prévisibilité et de faciliter le suivi en éliminant ou en réduisant la nécessité d'établir la communication soi-même.

La capacité de faire le suivi de l'état de dossiers, d'applications ou de transactions avec l'Agence était considérée comme importante. Une fonction de clavardage en ligne et une foire aux questions exhaustive ont été fréquemment mentionnées comme des options qui réduiront la probabilité d'appeler l'Agence après l'examen d'une mise à jour en ligne.

En ce qui concerne les interactions avec l'Agence, les participants ont le plus souvent cerné les demandes de prestations, les dépôts directs, les déclarations de revenus et les paiements versés à l'Agence comme des éléments importants qui devraient faire l'objet d'un suivi. Voici les types de renseignements attendus ou souhaités par les participants dans le cadre de ces mises à jour : confirmation de réception, avis de changement d'état, échéanciers prévus (p. ex., délais de traitement, dates d'achèvement prévues, et, le cas échéant, avis de retard), les prochaines étapes d'un processus, les coordonnées de la personne-ressource en cas de problèmes ou questions techniques, les échéances à venir ou les dates importantes à retenir, les modifications et les corrections, les problèmes ou les documents en suspens requis, et l'achèvement d'un dossier, d'une demande ou d'une transaction. Les participants ont mentionné une variété d'éléments qui pourraient réduire la probabilité de communiquer avec l'Agence par téléphone à la suite de la consultation d'une mise à jour en ligne. Les deux éléments les plus fréquemment mentionnés étaient une fonction de clavardage en ligne et une section de foire aux questions exhaustive sur le site Web de l'Agence.

L'utilisation d'avis électroniques par l'Agence a été largement appuyée. Les participants préfèrent clairement que ces avis contiennent un contenu limité et qu'ils soient envoyés par courriel plutôt que par message texte.

Presque tous les participants ont mentionné qu'ils souhaitaient que l'Agence émette des avis électroniques pour les avertir d'une modification apportée à l'état de leur dossier ou s'y attendaient. Les types d'avis que les participants ont couramment dit qu'ils souhaitaient recevoir ou s'attendaient à recevoir comprenaient ce qui suit : avis que les renseignements personnels ont été modifiés avec succès, qu'un dossier est passé d'une étape à l'autre, que le traitement d'un dossier est retardé, que le traitement d'un dossier est terminé, qu'il y a un problème avec un dossier, qu'un problème lié à un dossier doit être réglé d'urgence, et qu'il y a des problèmes ou des préoccupations en matière de sécurité.

Pour des raisons de sécurité, la majorité des participants ont indiqué préférer que les avis électroniques soient de nature générale. La plupart des participants ont indiqué qu'ils étaient à l'aise d'être informés du thème ou du sujet de l'avis. De plus, la plupart des participants ont indiqué qu'ils préféreraient recevoir des avis électroniques de l'Agence par courriel. La raison la plus souvent invoquée pour préférer les courriels était l'impression qu'ils sont plus privés. Certains participants ont fait remarquer que les messages texte entrants peuvent être affichés à l'écran de verrouillage d'un appareil mobile, ou même être lus à voix haute au destinataire au moyen d'applications de « conversion texte-parole ». Les autres raisons invoquées pour préférer les courriels incluaient l'impression que les

messages textes sont davantage axés sur les interactions personnelles ou le divertissement, et que les avis par courriel sont plus faciles à suivre et à inventorier.

Les participants s'entendent tous pour dire que l'Agence devrait offrir un moyen de communication en ligne pour les demandes de renseignements ou de l'aide.

Le soutien pour la mise en place d'un moyen de communication en ligne pour les demandes de renseignements ou l'aide était fort; les participants suggéraient des services de clavardage et de courriels en temps réel. Un examen plus poussé a révélé qu'il y avait également un soutien généralisé pour un service de soumission de demandes de renseignements par l'intermédiaire de Mon dossier. Sous réserve d'une mise en garde importante, les participants ont exprimé peu de préoccupations quant à l'envoi à l'Agence de questions en matière d'impôt au moyen de voies de communication en ligne. La restriction en question est que toute communication de nature personnelle ou confidentielle se ferait dans l'environnement sécurisé de Mon dossier. Tout en reconnaissant que des circonstances ou des problèmes particuliers pouvaient donner lieu à des exceptions, la plupart des participants ont formulé une hypothèse selon laquelle leurs attentes et leurs besoins à l'égard de l'Agence en matière de demandes de renseignements et d'aide pouvaient raisonnablement être satisfaits dans le cadre d'une interaction en ligne, soit par clavardage en direct ou par courriel.

En ce qui concerne les délais de réponse acceptables, les participants s'attendaient, de manière générale, à ce que la communication par clavardage en direct permette de régler un problème dans le cadre de l'interaction en ligne. À tout le moins, un accusé de réception doit être émis immédiatement pour toute demande de renseignements et les réponses qui ne règlent pas le problème doivent fournir une estimation réaliste de l'échéancier associé à la demande. En ce qui concerne la communication par courriel, les participants s'attendent également à recevoir une confirmation immédiate de la réception de leur demande de renseignements et à ce que le délai de réponse soit réaliste. De manière générale, les participants s'attendaient à ce que les demandes de renseignements transmises par courriel soient réglées dans un délai d'un jour ouvrable, même si certains participants étaient disposés à prolonger ce délai à deux jours ouvrables.

Valeur du contrat : 72 197,96 \$ (y compris la TVH)

Énoncé de neutralité politique : J'atteste, par les présentes, à titre d'agente principale de Phoenix Strategic Perspectives, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication* du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

2 Introduction

L'Agence du revenu du Canada a demandé à Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) de mener des recherches qualitatives afin de mieux comprendre la conception et la prestation des nouveaux services numériques potentiels et d'aider l'Agence à déterminer les services dont l'ordre de priorité doit être établi à l'intention des utilisateurs de Mon dossier.

2.1 Contexte et objectifs de recherche

En adoptant les services numériques, le gouvernement du Canada a établi un objectif clair selon lequel les ministères et les organismes seront axés sur l'expérience des citoyens pour accroître la satisfaction des clients à l'égard de ces services et de leur utilisation, et améliorer la confiance des citoyens à l'égard du gouvernement. En tenant compte de cet objectif, l'Agence a pris des mesures pour comprendre le point de vue des clients en menant des sondages et en recueillant les rétroactions des clients au sujet de leur expérience et de leur satisfaction à l'égard des services numériques de l'Agence.

L'Agence du revenu du Canada entreprend une évaluation des besoins et des préférences des clients en vue d'améliorer les offres de services actuelles et de cibler les nouveaux services requis pour répondre à leurs attentes. Une analyse des tâches principales et des rétroactions des clients actuels a été effectuée afin de faciliter la réalisation de cette évaluation. Quatre thèmes sont ressortis de l'analyse concernant les offres de services numériques actuelles de l'Agence :

- facilité d'utilisation;
- problèmes techniques;
- réconfort;
- voix de communication.

L'Agence du revenu du Canada souhaitait entreprendre une recherche qualitative sur l'opinion publique afin de mieux comprendre les attentes des clients à l'égard des services futurs, alors que l'Agence cherche à améliorer son offre de services sur la plateforme numérique. Une recherche sur l'opinion publique menée précédemment a permis à l'Agence de bien comprendre la raison pour laquelle les clients souhaitent obtenir des services numériques précis. Cette recherche visait à aider l'Agence à comprendre la façon de concevoir et d'offrir ces services afin de mieux répondre aux besoins et aux préférences des clients. Plus précisément, cette recherche a été conçue pour aider à clarifier les préférences et les attentes des contribuables concernant les nouveaux services numériques potentiels dans les domaines suivants :

- mises à jour de l'état (notamment mises à jour sur les formulaires, demandes et dossiers en attente);
- avis électroniques;
- moyens de communication en ligne pour les demandes de renseignements ou les demandes d'aide.

Les constatations découlant de la recherche contribueront à la conception et à la prestation de services numériques futurs et aideront l'Agence à déterminer quels services sont prioritaires.

2.2 Méthodologie

Huit groupes de discussion en personne ont été menés à quatre endroits : Halifax (en anglais), Montréal (en français), Toronto (en anglais) et Calgary (en anglais). Les publics cibles étaient les suivants :

1. *Les utilisateurs inscrits au service Mon dossier de l'Agence* qui avaient ouvert une session dans le service au cours de la dernière année. Afin de pouvoir participer à ces groupes de discussion, les utilisateurs de Mon dossier devaient avoir effectué une ou plusieurs des tâches suivantes au cours de la dernière année :
 - avoir obtenu une copie d'un avis de cotisation ou d'une autre correspondance;
 - avoir vérifié l'état d'une déclaration de revenus ou d'un paiement de prestations;
 - avoir mis à jour ses renseignements personnels, comme l'adresse ou le dépôt direct;
 - avoir examiné les plafonds des cotisations à un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) et à un régime enregistré d'épargne-retraite (REER);
 - avoir répondu à une lettre de l'Agence.
2. *Les non-utilisateurs du service Mon dossier de l'Agence* qui utilisent des services numériques du secteur privé, comme les services bancaires en ligne, le magasinage en ligne ou le paiement de factures en ligne, et qui ont effectué une transaction en ligne avec n'importe quel ordre de gouvernement au cours de la dernière année, comme le paiement d'un billet de stationnement, le renouvellement ou la demande de permis, ou la présentation d'une demande de programme ou de service.

Les groupes de discussion ont été menés entre le 24 et le 27 septembre 2018. Six groupes ont été menés avec les utilisateurs de Mon dossier et deux groupes (l'un à Toronto, en anglais, et l'autre à Montréal, en français) ont été menés avec des non-utilisateurs de Mon dossier. Les participants ont été recrutés par téléphone au moyen d'une base de données facultative, ainsi que dans le cadre d'appels à froid au moyen de listes de codes postaux. Les groupes de discussion ont duré deux heures et les participants ont reçu un paiement incitatif de 100 \$ en reconnaissance de leur temps.

Chaque groupe était composé d'une combinaison de participants selon leur sexe, leur âge, leurs études et leur revenu. De plus, les groupes d'utilisateurs de Mon dossier étaient composés d'une combinaison de bénéficiaires de prestations et de non-bénéficiaires. Les prestations pouvaient concerner ce qui suit : crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (crédit pour la TPS/TVH), prestation fiscale pour le revenu de travail ou la prestation fiscale pour enfants, ainsi que les crédits supplémentaires en fonction de la province (p. ex., prestation Trillium de l'Ontario et crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable). Entre huit et dix participants ont pris part à chaque groupe. Au total, 72 utilisateurs et non-utilisateurs de Mon dossier ont participé à la recherche.

Toutes les étapes du projet étaient conformes aux *Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada*.

Il s'agissait d'une recherche qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats présentent l'opinion des participants concernant les problèmes examinés, mais ne peuvent pas être appliqués à l'ensemble de la population des membres des segments du public cible.

3 Constatations détaillées

3.1 Renseignements contextuels

Cette section fournit des renseignements contextuels sur les personnes qui ont participé aux groupes de discussion.

3.1.1 Utilisateurs de Mon dossier

Impressions générales positives de Mon dossier

Les utilisateurs inscrits à Mon dossier avaient tendance à exprimer leur satisfaction générale à l'égard du service en ligne. Les impressions positives incluaient les perceptions selon lesquelles le service est facile à utiliser, exhaustif et détaillé dans les renseignements qu'il fournit, sécurisé et écologique, car il réduit l'utilisation du papier. Les utilisateurs du service qui n'avaient pas d'impression positive étaient plus susceptibles d'être neutres que critiques à l'égard de Mon dossier. Ils ont observé qu'ils n'utilisaient pas souvent le service ou y trouvaient peu d'utilités, mais qu'ils n'éprouvaient pas de problèmes lorsqu'ils l'utilisaient.

Les rétroactions essentielles sur le service ont tendance à se concentrer sur les problèmes observés au cours du processus d'inscription plutôt que sur les questions liées à l'utilisation du service. Le seul problème mentionné consistait à obtenir le code d'accès personnel nécessaire pour s'inscrire à Mon dossier. Voici d'autres commentaires essentiels formulés : le service utilise parfois des termes incompréhensibles par des non-initiés ou des termes techniques qui ne sont pas clairs, le site semble démodé en ce qui a trait à la conception et à la mise en page, et les renseignements personnels ne sont pas toujours disponibles au moment de les demander.

Variété de services de Mon dossier utilisés

Les utilisateurs de Mon dossier ont accès au service pour diverses raisons, mais la plupart du temps, ils le font pour vérifier l'état de leur déclaration de revenus des particuliers, obtenir leur avis de cotisation et confirmer les dates et les montants des paiements de prestations. Voici d'autres utilités de Mon dossier :

- vérifier les soldes de comptes;

- confirmer que les prestations ont été payées;

- vérifier l'état d'une demande;

- examiner les anciens feuillets T4 ou les renseignements des déclarations de revenus précédentes;

- vérifier les plafonds des cotisations à un REER ou à un CELI;

- vérifier le solde du remboursement sur un retrait dans le cadre du Régime d'accession à la propriété;

- modifier les renseignements personnels, comme les adresses, les noms ou les renseignements sur le dépôt direct.

3.1.2 Non-utilisateurs de Mon dossier

Communication avec l'Agence par téléphone et par l'intermédiaire du site Web

Si les non-utilisateurs de Mon dossier doivent communiquer avec l'Agence, ils le font par téléphone ou en accédant au site Web de l'Agence. Le téléphone est utilisé principalement pour les problèmes liés à une situation d'impôt sur le revenu des particuliers. Voici des raisons plus précises pour lesquelles le téléphone est utilisé :

- la préférence pour la communication ou l'interaction avec un humain;
- l'impression que des renseignements plus détaillés peuvent être obtenus par téléphone;
- la perception selon laquelle un appel téléphonique est le meilleur moyen de résoudre rapidement un problème;
- l'incapacité à envoyer des courriels pour communiquer avec l'Agence;
- l'impression que le téléphone est plus sécuritaire;
- la capacité à obtenir le nom de l'agent avec lequel une personne a interagi.

Le site Web est principalement utilisé pour chercher des renseignements généraux ou des renseignements qui ne sont pas strictement de nature personnelle. Certains participants (y compris quelques personnes qui n'ont pas communiqué avec l'Agence auparavant) ont indiqué qu'ils auraient tendance à commencer en cherchant des renseignements sur le site Web de l'Agence et en faisant un suivi par téléphone si ces recherches s'avéraient infructueuses.

Les rétroactions fournies par les non-utilisateurs suggèrent que la voie de service utilisée dépend de la généralité ou de la spécificité des renseignements recherchés. Plus les renseignements recherchés sont généraux, plus il est probable que les recherches soient d'abord effectuées sur le site Web, et plus les renseignements sont personnels, plus la probabilité d'utiliser le téléphone est grande.

Connaissance répandue, mais générale, de Mon dossier chez les non-utilisateurs

Presque tous les non-utilisateurs de Mon dossier ont indiqué qu'ils étaient au courant de l'existence du service en ligne avant d'être recrutés pour participer à la recherche. Cela dit, leur connaissance de Mon dossier semble être très générale. Lorsqu'on leur a demandé ce qu'ils savaient au sujet de Mon dossier, les non-utilisateurs ont indiqué, de manière générale, qu'il leur permettait d'accéder à leurs renseignements ou données personnels sur l'impôt, y compris les données historiques ou archivées. Les rétroactions plus précises mentionnaient l'impression que Mon dossier permet aux contribuables de produire leur déclaration de revenus en ligne ou que le logiciel d'impôt commercial est lié à Mon dossier.

Interaction limitée avec l'Agence – raison principale pour ne pas utiliser Mon dossier

Les non-utilisateurs de Mon dossier ont le plus souvent indiqué que la raison pour laquelle ils ne se sont pas inscrits à Mon dossier était l'interaction limitée avec l'Agence. Ils interagissent avec l'Agence seulement une fois par année lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus annuelle et, par conséquent, ne ressentent pas le besoin de s'inscrire à Mon dossier. Voici d'autres raisons pour lesquelles ils n'utilisent pas le service :

- ils ont des habitudes bien ancrées et préfèrent interagir avec l'Agence de la façon dont ils l'ont toujours fait;

- crainte de faire une erreur lors de l'interaction en ligne avec l'Agence;
- crainte d'oublier le mot de passe;
- volonté de limiter les interactions en ligne pour une raison ou une autre (p. ex., réticence à mémoriser un autre mot de passe);
- manque de connaissances sur le service.

Variété de transactions effectuées en ligne avec différents ordres de gouvernement

Conformément aux spécifications de recrutement, tous les non-utilisateurs de Mon dossier avaient interagi en ligne, d'une certaine façon, avec un ordre de gouvernement au Canada au cours des dernières années. En voici des exemples :

- production de déclarations d'impôt foncier et paiement des taxes municipales;
- paiement d'une amende;
- renouvellement d'un permis de conduire;
- demande d'assurance-maladie provinciale;
- demande de passeport;
- inscription aux élections municipales;
- changement d'adresse;
- enregistrement d'une entreprise;
- consultation de l'état de participation à un régime de pension provincial;
- participation à un cours en ligne.

Les deux principales raisons invoquées pour effectuer la transaction ou l'interaction en ligne étaient la vitesse (p. ex., aucune attente en ligne) et la commodité (p. ex., facile à faire, le service est offert en tout temps). La gratuité a également été indiquée par quelques participants comme une raison d'interagir en ligne avec le gouvernement.

Utilisation limitée d'autres comptes en ligne du gouvernement du Canada

Seuls quelques non-utilisateurs de Mon dossier ont accédé à des programmes ou à des services du gouvernement du Canada au moyen d'un compte en ligne. Ceux-ci comprenaient l'utilisation de Mon dossier Service Canada et des services en ligne du Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE). Les participants qui ont utilisé ces services étaient généralement satisfaits de leur expérience. Voici des points précis concernant les services utilisés :

- Le système d'avis par courriel de Mon dossier Service Canada ne fournit aucun détail au sujet du contenu de l'avis en question, ce qui est rassurant sur le plan de la sécurité. En même temps, le courriel ne fournit aucune indication de l'urgence de l'avis (ce qui serait utile si la question était urgente).
- Les services en ligne du CSNPE ne sont pas aussi conviviaux, pour deux raisons : 1) ils ne fournissent pas des renseignements intégrés et exhaustifs des deux ordres de gouvernement qui administrent les prêts étudiants (c.-à-d. les gouvernements fédéral et provinciaux); 2) ils ne mettent pas à jour le solde dû sur un prêt.

3.1.3 Tous les participants (c.-à-d. les utilisateurs et les non-utilisateurs de Mon dossier)

Caractéristiques des services en ligne jugés utiles

On a demandé à tous les participants s'ils pouvaient définir des fonctions précises des services en ligne qu'ils ont utilisées et qu'ils considèrent comme utiles. En réponse, les participants ont collectivement cerné un éventail de services précis. Voici ceux qui ont été mentionnés le plus souvent : le soutien par clavardage en direct (y compris l'accès à une copie de la conversation), la foire aux questions, les avis par courriel (p. ex., votre carte de crédit a été utilisée, votre compte a été consulté à partir d'un autre emplacement) ainsi que les applications mobiles et les fonctions connexes (p. ex., la capacité de payer des factures, de déposer des chèques, de faire le suivi des reçus, de vérifier le temps d'attente d'un hôpital).

Voici d'autres fonctions :

- accès aux applications mobiles à l'aide d'empreintes digitales;
- barres de recherche;
- capacité à faire le suivi des transactions et à accéder à l'historique de celles-ci (p. ex., réservations de chambres d'hôtel, historique de facturation);
- affichage des services utilisés fréquemment;
- fonction de recherche intuitive (c.-à-d. complète la pensée d'une personne lorsqu'elle utilise un moteur de recherche);
- fonctions du service Préremplir ma déclaration et formulaires en ligne qui sont automatiquement sauvegardés;
- tableaux de bord (p. ex., registre de tous les comptes bancaires);
- capacité à réserver des rendez-vous en ligne;
- capacité d'ajouter des rendez-vous directement à un calendrier et de recevoir des rappels automatiques;
- capacité à planifier un rappel en ligne;
- capacité de nommer des comptes bancaires;
- service « Une fois suffit » (p. ex., fournir des renseignements à un ministère du gouvernement qui les diffuse à d'autres);
- outils à valeur ajoutée (p. ex., calculatrices de versements initiaux sur les sites bancaires);
- codes d'ouverture de session envoyés par message texte;
- accès en tout temps aux services en ligne.

Les raisons invoquées pour expliquer l'utilité de ces services comprenaient des variations sur le thème de la commodité, qui étaient les suivantes :

- économiser du temps et des efforts, et accélérer les interactions et les transactions;
- faciliter la récupération des renseignements et des données, ainsi que l'accès à ceux-ci;
- fournir des rappels utiles;
- faciliter la vérification et la confirmation;
- faciliter la planification et l'ordonnancement;
- réassurer et offrir la tranquillité d'esprit.

3.2 Suivi de l'état d'un dossier

Cette section traite des questions liées au suivi de l'état d'un dossier.

Les participants ont effectué le suivi de l'état des transactions en ligne à diverses étapes.

Presque tous les participants ont indiqué qu'ils avaient suivi l'état d'une transaction en ligne au cours de l'année précédente. Les participants ont le plus souvent fourni des exemples de suivi d'achats en ligne, mais les exemples offerts concernaient également le suivi des demandes et d'autres types de transactions. Les participants ont régulièrement fourni des exemples de suivi d'achats, comme les commandes alimentaires, les colis envoyés ou reçus par courrier ou service de messagerie (p. ex., Postes Canada, FedEx) et les achats en ligne (p. ex., Amazon).

Les exemples de suivi de demandes concernaient les demandes d'emploi, les demandes de citoyenneté, les demandes de prestations et les demandes universitaires. Voici d'autres exemples des types de transactions suivies :

- service de taxi;
- transferts électroniques de fonds et transferts d'argent;
- mises à jour sur les réparations d'automobiles;
- suivi de l'état d'un livre commandé à partir de la bibliothèque;
- horaires d'autobus;
- services de soutien technique, comme un appel de service.

Les participants ont généralement été en mesure de recevoir des mises à jour à diverses étapes de la transaction en cause. Par exemple, les achats ont pu faire l'objet d'un suivi à partir de la soumission d'une commande (p. ex., confirmation de commande) en passant par diverses étapes du processus de livraison (p. ex., « prêt à expédier », « expédié », « au centre de distribution », « en cours de livraison »), jusqu'à la livraison. Dans le cas des demandes, les transactions ont pu faire l'objet d'un suivi à partir de la confirmation de réception, en passant par la phase de traitement (c.-à-d. « en cours », « en cours d'examen », « examen terminé ») jusqu'à la décision finale. Certains participants ont indiqué qu'ils étaient également en mesure de suivre ou de recevoir des mises à jour sur les retards ou les délais de traitement liés aux commandes ou aux demandes.

Capacité à faire le suivi des transactions en ligne décrites comme utiles

Les participants ont décrit les mises à jour qu'ils ont reçues comme utiles et ont indiqué qu'elles répondaient à leurs besoins pour les raisons suivantes :

- elles rassurent et offrent une tranquillité d'esprit (p. ex., savoir qu'une commande ou une demande a été reçue et savoir à quelle étape elle sera traitée). Cela est particulièrement le cas pour toute transaction urgente ou qui comporte des échéances;
- elles facilitent la planification et l'ordonnancement, et améliorent la prévisibilité et la planification (p. ex., le fait de savoir que quelque chose arrivera à un moment précis ou sera retardé aide une personne à prévoir en conséquence);
- elles facilitent le suivi en éliminant ou en réduisant le besoin d'établir une communication soi-même (p. ex., devoir appeler pour déterminer à quelle étape en sont les choses).

Ces mises à jour ont généralement été décrites comme efficaces si elles étaient exactes et fournies en temps opportun. Voici des exemples ou des cas de mises à jour qui n'étaient pas efficaces ou utiles :

- si elles sont erronées ou incorrectes (p. ex., décrire une trousse comme ayant été expédiée ou livrée alors que ce n'est pas le cas);
- si elles sont inexactes (p. ex., si une trousse est livrée bien avant ou bien après le délai de livraison prévu);
- s'il y a des étapes qui ne peuvent pas faire l'objet d'un suivi (p. ex., incapacité à faire le suivi d'un élément lorsqu'il quitte le pays ou aucune confirmation de réception);
- si la mise à jour est trop vague ou générale (p. ex., une demande est « en cours » ou « en cours d'examen »);
- s'il y a des renseignements non pertinents ou si les mises à jour sont trop granulaires (p. ex., décrire chaque phase ou étape d'un processus);
- si la communication est difficile en cas de problème ou de manque de clarté quant à la façon de résoudre un problème;
- s'il faut entrer un numéro de commande pour recevoir les renseignements sur la mise à jour (c.-à-d. que la mise à jour ne contient ni de renseignement ni de lien direct vers les renseignements);
- s'il y a des problèmes techniques (p. ex., le site Web d'une entreprise n'est pas adapté à un navigateur en particulier).

Transactions ou interactions importantes avec l'Agence qui doivent faire l'objet d'un suivi

En ce qui concerne les interactions avec l'Agence, les participants ont cerné divers éléments importants qui devraient faire l'objet d'un suivi. Les demandes de prestations, les dépôts, les déclarations de revenus et les paiements versés à l'Agence ont été mentionnés fréquemment. Voici les autres transactions ou interactions mentionnées moins fréquemment par les participants :

- plafonds de cotisation à un REER ou à un CELI;
- vérifications et appels;
- règlements de succession;
- changements de nom et d'adresse;
- soldes en souffrance;
- dossiers ou formulaires utilisés;
- dossiers des employés et des agents de l'Agence avec lesquels une personne a interagi;
- renseignements et données des années d'imposition précédentes (p. ex., déclarations de revenus précédentes);
- sources de revenus.

Les types de renseignements que les participants s'attendent à obtenir ou qu'ils souhaitent obtenir dans le cadre de ces mises à jour sont les suivants :

- confirmation de réception (p. ex., demande de prestations, changement d'adresse);
- changement d'état ou état du dossier en cours (p. ex., le dossier est passé à la prochaine étape);
- échéanciers prévus (p. ex., échéanciers de traitement, date d'achèvement prévue, retards);
- prochaines étapes d'un processus;

- coordonnées de la personne-ressource responsable de la gestion des problèmes ou des questions techniques ou de l'agent responsable du dossier de la personne concernée;
- échéances à venir et dates importantes;
- redressements et corrections;
- questions, problèmes et documents en suspens;
- confirmation de l'achèvement.

Les étapes considérées comme les plus importantes pour les participants en matière de réception des mises à jour comprennent la confirmation de la réception et de l'achèvement. L'étape « en cours » a été décrite par de nombreux participants comme étant trop vague et pas très utile, à moins que de plus amples détails soient fournis (p. ex., détermination des prochaines étapes, échéanciers).

Circonstances d'un appel à l'Agence

Les participants ont indiqué qu'ils ressentiraient le besoin d'appeler l'Agence après avoir consulté une mise à jour d'état en ligne dans les circonstances suivantes :

- erreurs (p. ex., la mise à jour indique qu'un dépôt a été fait alors que ce n'est pas le cas);
- écarts (p. ex., le montant du remboursement ne correspond pas au montant attendu);
- écarts par rapport aux échéanciers;
- les dossiers prennent trop de temps à traiter;
- manque de clarté ou mauvaise compréhension (p. ex., prochaines étapes ambiguës, manque de détails);
- questions liées aux circonstances changeantes ou exceptionnelles (p. ex., produire une déclaration distincte de celle de son ancien conjoint pour la première fois);
- problèmes techniques (p. ex., impossible d'accéder à Mon dossier, panne de système);
- avis de vérification ou d'examen;
- si on demande expressément à la personne concernée de faire un suivi par téléphone;
- si, à la suite de la mise à jour, la personne concernée cherche des renseignements sur le site Web de l'Agence, mais qu'elle ne peut les trouver;
- si une date d'échéance approche ou que quelque chose est urgent;
- recevoir une confirmation personnelle après avoir consulté un document en ligne.

Clavardage en ligne et foire aux questions – Moyens pour réduire la probabilité d'appeler l'Agence

Les participants ont collectivement cerné divers moyens qui réduiraient au minimum la probabilité de communiquer avec l'Agence par téléphone à la suite de l'examen d'une mise à jour en ligne. Or, deux moyens ont été mentionnés plus souvent : une fonction de clavardage en ligne et une foire aux questions utile sur le site Web de l'Agence. Voici d'autres éléments mentionnés :

- Site Web bien organisé et convivial (p. ex., menus clairs, formulaires faciles à trouver, lexiques, notes explicatives).
- Ajout d'un espace pour soumettre des messages sur le site Web.
- Langage clair et non technique dans les mises à jour.

- Renseignements détaillés et clairs concernant les prochaines étapes.
- Renseignements détaillés et clairs sur les délais de traitement et les dates d'achèvement.
- Détails et explications concernant les décisions (p. ex., ne pas simplement refuser une demande, mais expliquer pourquoi elle est refusée).
- Plus de renseignements fournis dans les langues non officielles.
- Ajout de fonctions pour pouvoir accomplir plus dans Mon dossier (certains changements et mises à jour liés à l'impôt sur le revenu d'un particulier doivent être effectués par téléphone, alors qu'ils pourraient facilement être effectués en ligne à l'aide de Mon dossier).

Autres suggestions concernant les mises à jour et le suivi de l'Agence

Voici d'autres suggestions faites pour rendre le suivi de l'état d'un dossier plus utile pour les participants : capacité d'archiver le clavardage en ligne ainsi que de consigner le dossier de l'agent de l'Agence avec qui on communique et d'en faire le suivi; capacité d'organiser des rappels par l'intermédiaire des moyens de communication en ligne; fourniture d'un numéro de cas ou de référence pour faciliter le suivi; établissement d'un lien entre les demandes de renseignements par téléphone et Mon dossier afin que les transactions soient enregistrées dans Mon dossier; offre d'envoi des mises à jour par message texte.

3.3 Avis électroniques

La présente section rend compte des questions liées aux services d'avis électroniques.

La plupart des utilisateurs de Mon dossier reçoivent des avis électroniques; presque tous les participants voudraient recevoir des alertes de l'Agence ou s'attendent à en recevoir.

La plupart des utilisateurs de Mon dossier sont actuellement inscrits au service d'avis électroniques de l'Agence et l'utilisent. Quand on leur a demandé s'ils souhaitaient que l'Agence émette des avis électroniques les avertissant d'un changement de l'état de leur dossier, ou s'ils s'y attendaient, pratiquement tous les participants (utilisateurs et non-utilisateurs de Mon dossier) ont indiqué qu'il s'agit d'une fonction qu'ils aimeraient utiliser. Quelques participants ont dit qu'ils préféreraient ouvrir une session dans Mon dossier pour voir s'ils ont reçu des avis.

Désirs et attentes à l'égard des avis liés à l'état du dossier

Les types d'avis que les participants voudraient ou espèrent recevoir de la part de l'Agence, selon ce qu'ils ont couramment indiqué, se rapportent aux changements apportés à l'état de leur dossier. Il s'agit précisément de ce qui suit :

- Confirmation d'un changement de l'état (p. ex., changement de nom, d'adresse, d'état civil).
- Avis selon lequel un dossier est passé d'une étape à une autre (p. ex., de « reçu » à « en cours »). Certains participants ont précisé que la désignation « en cours » est trop générale et que l'avis dans Mon dossier devrait donner plus de détails au sujet de cette étape (p. ex., personne qui examine le dossier, ce qui se passe à cette étape, délai de traitement approximatif).

- Alerte selon laquelle un dossier est retardé (certains participants précisent que les raisons du retard doivent être indiquées dans l'avis lorsqu'ils y accèdent dans Mon dossier).
- Avis selon lequel un dossier est achevé (p. ex., décision prise).
- Problèmes liés à un dossier (p. ex., documents manquants, erreurs, écarts).
- Questions urgentes ou comportant une échéance liées au dossier (p. ex., échéance qui approche).
- Problèmes liés à la sécurité (p. ex., compte auquel on accède à partir d'un autre ordinateur/emplacement).

Certains participants ont indiqué qu'ils souhaiteraient recevoir un avis lorsque des documents ou des données se rapportant à leur dossier ont été fournis à l'Agence par des tiers (p. ex., T4 des employeurs, droits de scolarité des universités). De plus, plusieurs participants ont indiqué qu'ils souhaiteraient recevoir un avis de l'Agence si des documents ou des renseignements liés à leur dossier leur sont envoyés par la poste.

Les participants étaient unanimes pour affirmer qu'un avis indiquant qu'un changement d'état a eu lieu devrait être transmis immédiatement par l'Agence (c.-à-d., dès que le changement est apporté).

Autres avis utiles de l'Agence

En plus des avis électroniques liés à l'état de leur dossier, les participants ont collectivement cerné une foule d'autres activités à propos desquelles ils aimeraient recevoir des avis de l'Agence. Parmi les cas les plus fréquemment mentionnés, citons des alertes lorsque des feuillets de renseignements fiscaux sont disponibles, qu'un paiement a été appliqué à un compte, qu'un dépôt direct a été effectué dans un compte bancaire, et que des acomptes provisionnels sont dus.

Voici d'autres avis utiles suggérés :

- Disponibilité de l'avis de cotisation.
- Prestations et déductions auxquelles une personne pourrait être admissible.
- Atteinte de la limite de cotisation à un CELI.
- Saisie d'une fourchette d'imposition plus élevée.
- Limites de radiation pour les placements.
- Vérifications.
- Dates et échéances importantes (p. ex., cotisations à dles REER).
- Modifications apportées aux règles, aux lois et aux prestations.
- Anomalies (p. ex., courrier retourné/non livrable).
- Avis concernant les pannes ou les réparations du système.
- Représentant autorisé ayant accédé à Mon dossier (p. ex., comptable).

Il y a une préférence généralisée, à savoir que les avis ne comprennent que des renseignements généraux.

Pour des raisons de sécurité, la majorité des participants ont indiqué préférer que les avis électroniques de l'Agence soient de nature générale. En d'autres mots, l'Agence devrait informer le bénéficiaire qu'il a reçu un avis, sans toutefois donner de détails sur le contenu. La plupart des participants ont indiqué qu'ils sont à l'aise d'être informés du thème ou du sujet de l'avis, et certains ont ajouté que cela les aiderait à évaluer l'urgence de l'avis.

Même si certains participants ont indiqué qu'ils sont à l'aise de recevoir des renseignements plus détaillés dans leurs avis électroniques, personne ne souhaite que des renseignements confidentiels y soient inclus (p. ex., numéro d'assurance sociale). Les participants qui se sont dits à l'aise de recevoir des renseignements plus détaillés ne se sont habituellement pas montrés précis quant au type de renseignements qu'ils aimeraient voir dans les avis. Par exemple, tandis que quelques participants se sont dits à l'aise que les montants en dollars soient mentionnés, d'autres se sont montrés moins précis, suggérant que les avis devraient inclure autant de renseignements que ce que la loi permet, ou autant de renseignements que possible sans compromettre la sécurité.

Expérience quant aux avis

Les participants ont collectivement cerné de nombreux avis électroniques qu'ils ont reçus d'organismes publics et privés. Voici ces organisations et des exemples d'avis reçus :

- Institutions financières/banques – Par exemple, avis lorsqu'un chèque est déposé, qu'une carte de débit est utilisée, qu'un paiement est manquant, ou qu'il existe une situation de découvert.
- Sociétés émettrices de cartes de crédit – Par exemple, avis lorsqu'une personne se rapproche de la limite de crédit, qu'une carte de crédit est utilisée, ou qu'un paiement est traité.
- Bibliothèques – Par exemple, avis lorsqu'un livre que quelqu'un a réservé est disponible, et lorsqu'une date d'échéance approche.
- Écoles – Avis aux parents si un enfant est absent.
- Compagnies aériennes – Avis lorsque les vols sont retardés ou annulés.
- Applications des compteurs de stationnement – Avis lorsque la date d'expiration approche.
- Applications de laissez-passer de transport en commun – Avis concernant un solde faible.
- Fournisseurs de services Internet – Avis au sujet de l'allocation mensuelle d'utilisation (p. ex., à l'approche de la limite mensuelle).
- Pharmacies – Avis indiquant que la date de renouvellement des ordonnances approche.
- Fournisseurs de services de médias (p. ex., Netflix) – Avis sur les activités suspectes dans un compte.
- Services municipaux – Avis sur les problèmes du métro (p. ex., retards, service interrompu).

- Compagnies d'assurance – Avis concernant les avantages (p. ex., ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas).
- Programme canadien de prêts aux étudiants – Avis sur des questions urgentes ou comportant une échéance.

En règle générale, de tels avis répondent aux attentes des participants en leur fournissant des rappels utiles ainsi qu'en leur procurant une tranquillité d'esprit et un sentiment de sécurité. Voici des exemples de ce que les participants n'aiment pas concernant les avis :

- Retards (les avis ne sont utiles que s'ils sont transmis en temps opportun).
- Manque de pertinence quant à la situation personnelle (avis qui ne concernent pas personnellement ou précisément les participants).
- Surcharge (avis trop nombreux ou trop fréquents).
- Inclusion de liens (de nombreux participants sont méfiants ou craintifs à l'égard des avis comprenant des liens).
- Publicités déguisées en avis.

De nombreux participants ont fait l'observation suivante : en ce qui concerne les avis, y compris ceux de l'Agence, ils veulent pouvoir sélectionner les types d'avis qu'ils reçoivent et la fréquence à laquelle ceux-ci sont envoyés.

Courriel – Moyen privilégié pour recevoir des avis

La plupart des participants ont affirmé qu'ils préféreraient recevoir des avis électroniques de l'Agence par courriel. Un petit nombre de participants ont indiqué qu'ils préféreraient recevoir des avis par message texte, et certains, qu'ils aimeraient en recevoir à la fois par courriel et par message texte. La raison la plus souvent invoquée pour préférer les courriels était l'impression qu'ils sont plus privés que les messages textes. Certains participants ont fait remarquer que les messages texte entrants peuvent être affichés à l'écran de verrouillage d'un appareil mobile, ou même être lus à voix haute au destinataire au moyen d'applications de « conversion texte-parole ». En revanche, le courriel était perçu comme étant plus privé. Les autres raisons invoquées pour préférer les courriels incluaient l'impression que les messages textes sont davantage axés sur les interactions personnelles ou le divertissement, et que les avis par courriel sont plus faciles à suivre et à inventorier.

Les participants qui préféraient l'option de recevoir des avis par message texte ont expliqué qu'ils étaient plus susceptibles de remarquer qu'un avis avait été reçu par message texte parce qu'ils consultaient leurs messages texte plus souvent que leur courriel ou parce qu'ils recevaient trop de courriels, ce qui augmentait la probabilité qu'ils ne remarquent pas les avis envoyés par l'Agence.

Ceux qui souhaitaient recevoir des avis par message texte et par courriel ont expliqué que cela permettait de confirmer que l'avis est authentique.

Préoccupations limitées au sujet de la réception d'avis

Les participants ont exprimé peu de préoccupations, voire aucune, concernant la réception des avis électroniques de l'Agence; la mise en garde est la suivante : l'avis ne contient aucun renseignement personnel ou privé et aucun lien. En d'autres mots, sous réserve de cette mise en garde, les participants n'avaient aucune préoccupation liée à la sécurité des avis électroniques. Les seules autres préoccupations relevées par certains participants concernaient la réception d'avis qui ne s'appliquent pas à eux personnellement ainsi que le nombre trop élevé d'avis envoyé trop fréquemment.

Suggestions supplémentaires concernant les avis de l'Agence

Voici des suggestions supplémentaires formulées par les participants afin d'améliorer l'utilité des avis électroniques :

- fournir un service d'avis personnalisé permettant aux clients de l'Agence de déterminer le type et la fréquence des avis qu'ils reçoivent;
- fournir une application mobile pour la réception des avis;
- fournir des avis périodiques sur la façon de conserver les renseignements personnels et les données en toute sécurité;
- fournir des avis périodiques contenant des renseignements utiles (p. ex., le savez-vous?);
- fournir des avis qui indiquent les adresses et les numéros de téléphone valides de l'Agence afin de faciliter la détection d'avis frauduleux (p. ex., arnaques).

La disponibilité des mises à jour et des avis motiverait de nombreux non-utilisateurs à envisager d'utiliser Mon dossier

De nombreux non-utilisateurs ont indiqué que la disponibilité des services, comme les mises à jour et le suivi d'un dossier et des avis électroniques, les motiverait à envisager d'utiliser Mon dossier. Les principales raisons étaient les suivantes : la perception que le service est sécuritaire, sûr et pratique (p. ex., il offre un service à guichet unique, permet le suivi et l'archivage des interactions avec l'Agence). Certains ont indiqué qu'ils envisageaient d'utiliser le service s'il était rapide et facile à utiliser, et s'il offrait un accès à des outils financiers utiles (p. ex., des calculatrices). Les participants qui ne croyaient pas utiliser le service ont réitéré qu'ils interagissaient avec l'Agence une fois par année et, par conséquent, ne voyaient aucun avantage réel de s'inscrire au service. Les non-utilisateurs de Toronto étaient plus susceptibles d'exprimer leur intérêt à l'égard de Mon dossier que ceux de Montréal.

3.4 Moyens de communication en ligne

Cette section présente les rétroactions liées à la communication avec l'Agence par l'intermédiaire de voies en ligne.

Divers moyens de communication utilisés pour obtenir de l'aide dans le cadre de transactions en ligne avec d'autres organismes publics et privés

La plupart des participants de chaque groupe ont indiqué que, à un moment donné, ils ont sollicité de l'aide dans le cadre d'une transaction en ligne. La plupart d'entre eux ont utilisé l'un ou plusieurs des moyens suivants pour obtenir de l'aide : téléphone, clavardage en ligne et courriel. D'autres moyens ont été relevés, y compris les boîtes de message et les formulaires de soumission (parfois avec une option de rappel) et la participation à un forum en ligne.

Forces et faiblesses perçues des moyens de communication en ligne

Les participants qui ont utilisé des moyens de communication en ligne avec une autre organisation ont indiqué que leurs besoins et leurs attentes ont généralement été respectés. Même si cela ne veut pas dire qu'ils n'ont pas rencontré de problèmes et éprouvé des frustrations en utilisant ces moyens, en règle générale, ils ont été en mesure de résoudre leurs problèmes. Les forces et les faiblesses perçues des moyens de communication en ligne en fonction de l'expérience des participants sont indiquées ci-dessous.

- Forces des moyens de communication en ligne/ce qui a bien fonctionné :
 - Reconnaissance rapide d'une requête (p. ex., accusé de réception).
 - Interaction avec une personne ou un agent en temps réel jusqu'à ce que le problème soit résolu.
 - Les agents reconnaissent qu'ils répondent (p. ex., « je tape maintenant »).
 - Résolution relativement rapide du problème.
 - Communication d'un délai d'attente pour le service (c.-à-d. lorsqu'on avise l'utilisateur qu'il est mis en attente).
 - Disponibilité d'un journal de clavardage de l'interaction.
 - Capacité à planifier un rappel.

- Faiblesses des moyens de communication en ligne/ce qui n'a pas bien fonctionné :
 - Agents incompetents ou incapables de résoudre le problème.
 - Différentes réponses obtenues de différents agents.
 - Agents incapables d'expliquer (c.-à-d. vulgariser) ce qu'ils expliquent.
 - Réception de réponses standards générées automatiquement en réponse à des requêtes.
 - Long temps d'attente pour avoir du service ou aucune réponse dans les délais établis.
 - Incapacité à faire quoi que ce soit d'autre en attendant en ligne (p. ex., ouvrir un autre écran entraîne l'abandon de l'interaction).
 - Impression qu'il n'y a pas de personnes ou d'agent réels avec qui discuter (p. ex., envoyer sa demande de renseignements dans le vide, obtenir des réponses automatiques sans coordonnées).
 - Nécessité de faire un suivi au moyen d'un appel téléphonique pour résoudre le problème.

Avantages perçus de la communication par téléphone et façon de la reproduire en ligne

Il y avait une impression généralisée que le service assuré par téléphone offre différents avantages liés à la résolution d'un problème qu'une communication en ligne ne présente pas du tout, ou ne présente pas habituellement de manière aussi efficace. Ces avantages comprennent ce qui suit :

- Même si une personne peut être en mise en attente pendant une longue période, lorsqu'elle arrive à joindre un agent, il est probable que le problème soit résolu plus rapidement par téléphone, car la conversation téléphonique est plus rapide que la saisie.
- Les échanges de la conversation ou du dialogue facilitent à la fois la compréhension et la résolution d'un problème (p. ex., il est plus facile de fournir et d'obtenir des renseignements sur un problème précis, et un problème compliqué est plus facile à expliquer par téléphone).
- Le téléphone facilite la divulgation proactive des renseignements et offre des possibilités d'autoapprentissage (p. ex., un agent peut fournir des renseignements supplémentaires qui pourraient être utiles si un autre problème survenait).
- La conversation par téléphone permet d'exprimer de l'empathie et un sentiment de validation (p. ex., les agents peuvent sympathiser avec les appelants et prendre note de leur frustration).
- Il est plus facile de communiquer par téléphone le caractère urgent d'un problème.
- La communication par téléphone est plus efficace en ce qui concerne le dépannage ou les étapes à suivre si un problème ne peut pas être réglé (p. ex., il est possible de demander à parler à un gestionnaire).
- Le téléphone est efficace pour donner un aperçu de la façon dont les choses progressent (p. ex., combien de temps cela prendra, à quel point le problème est compliqué).
- Le téléphone semble être plus sécuritaire que la communication en ligne, surtout si la communication implique l'échange de renseignements personnels.
- Le téléphone permet d'effectuer un suivi plus facilement (p. ex., on peut facilement demander le nom/numéro d'identification de l'agent ou le numéro de référence d'un cas).

Bien que ce ne soit pas lié précisément à leur propre expérience, certains participants ont indiqué que les personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, ou dont les habiletés en rédaction et en dactylographie sont limitées, pourraient se sentir plus à l'aise de parler avec un agent par téléphone pour résoudre une question ou un problème.

Les suggestions quant à la façon dont les moyens de communication en ligne peuvent reproduire ou intégrer les avantages ou les forces de la communication par téléphone sont énumérées ci-dessous. Celles qui ont été mentionnées le plus souvent comprennent la prestation d'une fonction de clavardage en ligne, la reconnaissance immédiate d'une demande de renseignements, la fourniture d'un délai de résolution, l'élaboration de sections de foire aux questions exhaustives, et l'emploi de personnel bien formé et compétent pour traiter les demandes de renseignements en ligne.

Les autres suggestions comprenaient ce qui suit :

- Clavardage vidéo
- Possibilité de rappeler
- Option de communiquer avec un gestionnaire si une question n'est pas résolue
- Service en ligne offert en tout temps
- Service offert dans différentes langues
- Consignation des appels de service par téléphone afin d'améliorer la prestation de services en ligne

Les participants estiment que l'Agence devrait offrir un service de communication en ligne.

Les participants étaient unanimes quant au fait que l'Agence devrait offrir un moyen de communication en ligne pour les demandes de renseignements ou d'assistance d'une forme ou d'une autre. Les services que les participants ont mentionnés le plus fréquemment pour ce qui était des services à offrir étaient le clavardage en temps réel et le service de courriel, même si le soutien pour ce dernier était plus susceptible d'être qualifié. Par exemple, certains participants ont précisé que si l'Agence offrait un service de courriel, les réponses aux courriels doivent être en temps opportun et non générales ou génériques. On a également suggéré que les interactions par courriel comprennent la capacité d'identifier l'agent qui répond afin d'aider à assurer la responsabilisation. Les qualifications ou les préférences liées à une option de clavardage en ligne comprenaient les spécifications que celle-ci doit être dirigée par un agent ou une personne réel en temps réel, avoir lieu dans Mon dossier et fournir un journal de la conversation. Certains participants ont également ajouté qu'ils aimeraient voir une option de rappel intégrée dans les moyens de communication en ligne.

Les questions d'approfondissement ont révélé qu'il y avait également un soutien généralisé pour un service de soumission de demandes de renseignements ou de questions au moyen de Mon dossier, et certains participants ont indiqué qu'il s'agirait de leur option privilégiée pour communiquer avec l'Agence pour des raisons de sécurité.

Les participants communiqueraient avec l'Agence par l'intermédiaire des moyens en ligne pour diverses raisons.

Les participants ont cerné divers types de demandes de renseignements ou d'assistance pour lesquels ils seraient disposés à communiquer avec l'Agence par l'intermédiaire des moyens de communication en ligne. En voici des exemples :

- Soutien technique
- Modification de profil
- Problèmes, erreurs, incohérences et clarifications
- Retards

- Mises à jour sur le dossier/statut des demandes
- Circonstances ou situations nouvelles ou inhabituelles
- Retenues possibles ou éventuelles

Les questions d'approfondissement ont révélé que la plupart des participants seraient disposés à communiquer en ligne avec l'Agence pour des questions nécessitant la transmission de renseignements personnels ou un examen des dossiers et des reçus à condition que le moyen de communication soit sécurisé (p. ex., dans Don dossier). Les questions d'approfondissement ont également révélé que, bien qu'il y ait eu un soutien généralisé pour l'option de communiquer avec l'Agence par courriel pour des demandes de renseignements de nature générale, de nombreux participants préfèrent aller sur le site Web de l'Agence pour obtenir des réponses à ces demandes de renseignements ou au moins commencer par là.

Attentes à l'égard de la prestation de services

En ce qui concerne les attentes à l'égard de la prestation de services pour les communications en ligne avec l'Agence, on a reconnu de façon générale que cela dépendait souvent du contexte (c.-à-d. de la complexité de la question en particulier). Cela dit, les participants ont régulièrement suggéré que les attentes suivantes étaient raisonnables en ce qui a trait aux communications en ligne avec l'Agence par l'intermédiaire du clavardage en direct et par courriel :

- Clavardage en ligne : En général, on s'attend à ce que la communication au moyen du clavardage en direct entraîne la résolution d'une question relativement rapidement (c.-à-d. pendant l'interaction en ligne). À tout le moins, les demandes de renseignements devraient être reconnues immédiatement et les réponses qui ne règlent pas la question devraient fournir une estimation réaliste des délais et des échéanciers associés à la demande de renseignements (p. ex., combien de temps avant qu'on puisse discuter avec un agent et combien de temps prendra la résolution de la question). Certains ont également précisé qu'ils s'attendent à discuter avec un agent réel et qu'il y aura un registre ou enregistrement de leur interaction qu'ils pourront consulter.
- Courriel : Les attentes générales concernant la communication par courriel comprennent ce qui suit : accuser immédiatement réception des courriels envoyés un jour ouvrable et donner un aperçu réaliste des délais ou des échéanciers associés à la demande de renseignements. En général, on s'attend à ce que les demandes de renseignements par courriel soient réglées dans un délai de 24 heures (c.-à-d. un jour ouvrable). Certains participants étaient disposés à allonger ce délai à 48 heures. Certains ont également précisé qu'ils s'attendaient à être capables d'identifier l'agent qui répond afin d'aider à assurer la responsabilisation.

Sous réserve d'une mise en garde liée à la sécurité, on a exprimé peu de préoccupations concernant les communications en ligne avec l'Agence.

Sous réserve d'une mise en garde importante, les participants ont exprimé peu de préoccupations quant à l'envoi à l'Agence de questions en matière d'impôt au moyen de voies de communication en ligne. La mise en garde en question est liée à la sécurité, plus précisément que toute communication de nature personnelle ou confidentielle se ferait dans l'environnement sécurisé de Mon dossier. En ce qui a trait aux demandes de renseignements ou aux communications de nature générale, les participants n'ont exprimé

aucune préoccupation réelle en matière de sécurité au sujet de leur situation à l'extérieur de Mon dossier. Certains participants ont indiqué qu'ils n'avaient aucune préoccupation, tant et aussi longtemps que la communication en ligne avait eu lieu « au Canada » pour qu'il n'y ait pas de transfert transfrontalier de renseignements personnels.

Les préoccupations à l'égard des problèmes qui ne concernaient pas la sécurité étaient limitées et étaient liées au fait d'aider à assurer la résolution du problème en question par l'entremise des agents compétents, et grâce à l'uniformité des renseignements fournis et à la capacité à repérer une demande de renseignements afin de faire un suivi au besoin.

Les participants s'attendaient à ce que les besoins soient satisfaits au moyen de communications en ligne

Tout en reconnaissant que des circonstances ou des problèmes particuliers pouvaient donner lieu à des exceptions, la plupart des participants ont formulé une hypothèse selon laquelle leurs attentes et leurs besoins à l'égard de l'Agence en matière de demandes de renseignements et d'aide pouvaient raisonnablement être satisfaits dans le cadre d'une interaction en ligne. Les participants qui ne croyaient pas que c'était le cas ont indiqué que le téléphone est tout simplement préférable pour expliquer et résoudre un problème.

Suggestions concernant les communications en ligne

En ce qui a trait aux suggestions concernant les communications en ligne avec l'Agence, les participants ont parfois réitéré des points qu'ils avaient énumérés plus tôt. Les suggestions étaient les suivantes :

- fournir des délais clairs pour savoir quand s'attendre à recevoir des réponses aux demandes de renseignements;
- inclure l'option de planifier un rappel;
- fournir la capacité de signaler les communications comme « urgentes »;
- identifier les agents avec qui on interagit;
- accorder l'accès aux dossiers des interactions en ligne;
- fournir une application mobile sécurisée pour communiquer avec l'Agence;
- fournir des renseignements sur la meilleure façon de communiquer avec l'Agence en fonction du type de demande de renseignements;
- examiner les offres de services de communication en ligne d'autres organisations pour connaître les pratiques exemplaires;
- déterminer le temps d'attente moyen pour les différents moyens de communication afin que les clients puissent décider lequel choisir;
- fournir un système de triage pour les demandes de renseignements au moyen du service de clavardage en ligne afin que les questions soient acheminées à la section de l'Agence qui est la mieux outillée pour y répondre.

4 Appendice

4.1 Questionnaire de recrutement

INTRODUCTION : Bonjour/Hello, je m'appelle [RECRUTEUR]. Je communique avec vous au nom de CRC Recherches, une maison de recherche canadienne. Le gouvernement du Canada a retenu nos services pour réaliser une série de groupes de discussion afin d'explorer des questions qui intéressent la population canadienne.

Préférez-vous continuer en français ou anglais? / Would you prefer that I continue in English or French?

NOTE À L'INTENTION DU RECRUTEUR : POUR LES GROUPES FRANÇAIS, SI LE PARTICIPANT PRÉFÈRE CONTINUER EN ANGLAIS, VEUILLEZ LUI DIRE CECI : « Unfortunately, we are looking for people who speak French to take part in these focus groups. We thank you for your interest. »

Comme je l'ai mentionné, nous menons une étude pour le gouvernement du Canada, plus particulièrement l'Agence du revenu du Canada*, afin de pencher sur des questions concernant les services de l'Agence. Chaque groupe de discussion ne durera pas plus de deux heures et les participants et participantes recevront une somme en argent comptant en guise de remerciement pour le temps consacré à l'étude. La participation est tout à fait volontaire, et votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos rapports avec l'Agence du revenu du Canada. Nous voulons seulement connaître vos opinions. La discussion prendra la forme d'une table ronde qui sera animée par un(e) professionnel(le) de la recherche et qui réunira un maximum de 12 participants. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et serviront aux fins de l'étude seulement, conformément aux lois visant à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels.**

*SI UNE PERSONNE POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE LA LÉGITIMITÉ DE LA RECHERCHE, DEMANDEZ-LUI D'APPELER :

**SI LA PERSONNE POSE UNE QUESTION AU SUJET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, DIRE : « Les renseignements fournis à l'Agence du revenu du Canada sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En plus de protéger vos renseignements personnels, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* vous donne le droit d'avoir accès à vos renseignements personnels et de demander des corrections. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous estimez que vos renseignements personnels n'ont pas été bien gérés. »

SI LA PERSONNE DEMANDE COMMENT VOUS AVEZ OBTENU SON NOM, VEUILLEZ FOURNIR UNE EXPLICATION.

Êtes-vous intéressé(e) de participer à cette étude?

Oui
Non

CONTINUER
REMERCIER/METTRE FIN

Avant de vous inviter à participer, je dois vous poser quelques questions supplémentaires afin d'obtenir la participation de personnes ayant des profils variés dans chacun des groupes de discussion. Les questions prendront cinq minutes. Puis-je continuer?

Oui	CONTINUER
Non	REMERCIER/METTRE FIN

Inscrire le sexe selon vos observations. [RÉPARTITION 50/50]

1. Nous devons discuter avec des participants de divers groupes d'âge. Puis-je savoir quel âge vous avez? [OBTENIR UNE COMPOSITION VARIÉE]

Moins de 18 ans	REMERCIER/METTRE FIN
18 à 24 ans	
25 à 35 ans	
36 à 45 ans	
46 à 55 ans	
56 à 64 ans	
65 ans et plus	

NOTE : À LA FIN D'UN APPEL, DIRE : « Merci de votre coopération. Nous avons déjà suffisamment de participants qui ont un profil semblable au vôtre. Nous ne pouvons donc pas vous inviter à participer. »

2. Est-ce que vous-même ou un membre de votre foyer ou de votre famille immédiate travaillez/travaille pour... [LIRE LA LISTE]

...une maison de recherche, une société de relations publiques ou une agence de publicité?
...les médias (radio, télévision, journaux, revues, etc.)?
...l'Agence du revenu du Canada?
...le gouvernement provincial ou une administration municipale?
...une entreprise dans le domaine de la comptabilité, de la tenue de livres ou de la préparation des déclarations de revenus?

Oui	REMERCIER/METTRE FIN SI LA PERSONNE RÉPOND OUI À L'UNE DES OPTIONS
Non	CONTINUER

3. Êtes-vous un utilisateur inscrit de Mon dossier? Mon dossier est un portail sécurisé de l'Agence du revenu du Canada, ou l'ARC, qui vous permet de consulter en ligne les renseignements concernant votre déclaration de revenus et vos prestations. Pour avoir accès à Mon dossier, vous devez inscrire votre numéro d'utilisateur de l'ARC et votre mot de passe. AU BESOIN, DIRE : Mon dossier n'est pas la même chose qu'IMPÔTNET. IMPÔTNET vous permet de transmettre directement à l'ARC votre déclaration de revenus et de prestations en utilisant l'Internet, mais ne vous donne pas la possibilité de gérer les questions d'impôt en ligne.

Oui	UTILISATEURS DE MON DOSSIER – CONTINUER
Non	PERSONNES QUI N'UTILISENT PAS MON DOSSIER – ALLER À LA Q6

DEMANDER AUX UTILISATEURS DE MON DOSSIER

4. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé Mon dossier pour l'une ou l'autre des raisons suivantes?

Vérifier le traitement de votre déclaration de revenus, d'un ajustement ou d'une demande

Mettre à jour votre adresse ou vos renseignements concernant le dépôt direct

Vérifier le montant de vos prestations ou de vos crédits

Confirmer le solde à payer

Vérifier le traitement de votre remboursement

Vérifier vos cotisations maximales à un CELI ou à un REER

Répondre à une lettre ou un avis de l'ARC

Lire une lettre ou un avis de l'ARC

REMERCIER/METTRE FIN SI LA PERSONNE RÉPOND NON À TOUTES LES OPTIONS

5. Recevez-vous actuellement les prestations ou crédits suivants? [LIRE LA LISTE]

La prestation fiscale pour le revenu du travail

L'allocation canadienne pour enfants

[CALGARY SEULEMENT]

Le crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta

Le crédit pour la taxe sur les produits et services, ou la TPS

[TORONTO SEULEMENT]

La prestation trillium de l'Ontario

Le crédit pour la taxe de vente harmonisée, ou la TVH

[HALIFAX SEULEMENT]

Le crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable

Le crédit pour la taxe de vente harmonisée, ou la TVH

[MONTRÉAL SEULEMENT]

Le crédit pour la taxe sur les produits et services, ou la TPS

SI LA RÉPONSE EST OUI À L'UNE OU L'AUTRE DES OPTIONS, INSCRIRE LE CODE PRÉVU POUR LES BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS

SI LA RÉPONSE EST NON À TOUTES LES OPTIONS, INSCRIRE LE CODE PRÉVU POUR LES PERSONNES QUI NE REÇOIVENT PAS DE PRESTATIONS

OBTENIR UNE COMPOSITION VARIÉE SELON LE STATUT DE BÉNÉFICIAIRE – ALLER À LA Q8

DEMANDER AUX PERSONNES QUI N'UTILISENT PAS MON DOSSIER

6. Au cours de la dernière année, avez-vous fait l'une des activités suivantes en ligne?

Transactions bancaires

Magasinage

Paiement de factures

REMERCIER/METTRE FIN SI LA PERSONNE RÉPOND NON À TOUTES LES OPTIONS

Si la personne le mentionne spontanément : Je n'utilise pas l'Internet
REMERCIER/METTRE FIN

7. Et, au cours des dernières années, avez-vous fait l'une des activités suivantes en ligne avec un ordre de gouvernement au Canada?

Présenter une demande pour obtenir ou renouveler un permis
Payer une amende, par exemple une contravention de stationnement
Payer vos impôts fonciers
Présenter une demande pour bénéficier d'un programme ou recevoir une prestation du gouvernement
Vous inscrire à un programme de loisirs de votre ville
Présenter une demande de passeport canadien en ligne

REMERCIER/METTRE FIN SI LA PERSONNE RÉPOND NON À TOUTES LES OPTIONS

DEMANDER AUX UTILISATEURS DE MON DOSSIER ET AUX PERSONNES QUI N'UTILISENT PAS MON DOSSIER

8. Pouvez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? [OBTENIR UNE COMPOSITION VARIÉE; LIRE LA LISTE]

Études secondaires partielles
Études secondaires terminées
Études collégiales/école de métiers/cégep partielles
Diplôme d'études collégiales/d'une école de métiers/d'un cégep
Études postsecondaires partielles
Études postsecondaires terminées
Diplôme d'études supérieures

9. Laquelle des situations suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi? Êtes-vous... [OBTENIR UNE COMPOSITION VARIÉE; LIRE LA LISTE]

Une personne travaillant à temps plein (30 heures ou plus par semaine)
Une personne travaillant à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)
Un travailleur autonome
Une personne au chômage
Une personne à la maison
Une personne aux études
Une personne à la retraite

10. Au cours des 12 derniers mois, quel était le revenu annuel total de votre foyer, avant taxes et déductions? [OBTENIR UNE COMPOSITION VARIÉE; LIRE LA LISTE, AU BESOIN] RAPPELER QUE LES RENSEIGNEMENTS SONT CONFIDENTIELS

Moins de 20 000 \$
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$

150 000 \$ et plus

11. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou un entretien organisé à l'avance sur un sujet en particulier et reçu une somme d'argent en échange de votre participation?

Oui CONTINUER
Non ALLER À LA Q15

12. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre? [NE PAS LIRE LA LISTE À MOINS QUE CE NE SOIT UTILE]

À moins de six mois REMERCIER/METTRE FIN
De six mois à moins de deux ans CONTINUER
À deux ans ou plus ALLER À LA Q14

13. Sur quel sujet portaient les groupes ou les entretiens auxquels vous avez participé?

INSCRIRE : _____
REMERCIER/METTRE FIN SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À UN GROUPE DE DISCUSSION OU UN ENTRETIEN CONCERNANT L'AGENCE DU REVENU DU CANADA

14. À combien de groupes de discussion ou d'entretiens avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

Moins de cinq
Cinq ou plus REMERCIER/METTRE FIN

15. Les participants aux groupes de discussion devront examiner certains produits et faire part de leurs opinions à voix haute devant les autres participants. Vous sentez-vous à l'aise de faire cela?

Oui CONTINUER
Non REMERCIER/METTRE FIN

16. Le groupe de discussion sera enregistré sur bande vidéo. Ces enregistrements nous aideront à analyser les constats et à rédiger le rapport. Les résultats des discussions seront regroupés dans le même rapport de recherche et les participants ne seront identifiés d'aucune façon. Ni votre nom ni vos commentaires ne figureront dans le rapport de recherche. Est-ce que cela vous convient?

Oui CONTINUER
Non REMERCIER/METTRE FIN

17. Des représentants de l'Agence du revenu du Canada qui ont pris part au projet pourraient observer en personne le déroulement du groupe de discussion. Ils ne participeront pas à la discussion et ne connaîtront pas votre nom. Est-ce que cela vous convient?

Oui CONTINUER
Non REMERCIER/METTRE FIN

Merci. Nous aimerions vous inviter à participer à un groupe de discussion dirigé par un chercheur de Phoenix SPI, une maison nationale de recherche sur l'opinion publique. La discussion se déroulera le [JOUR] [DATE], à [HEURE] et durera deux heures. Après la séance, vous recevrez 100 \$ en guise de remerciement pour votre temps.

18. Aimeriez-vous y participer?

Oui
Non

CONTINUER
REMERCIER/METTRE FIN

19. Puis-je avoir votre adresse électronique pour vous envoyer un courriel avec l'adresse où aura lieu le groupe de discussion, ainsi que le formulaire de consentement que vous pourrez lire et apporter avec vous au groupe de discussion?

Oui : INSCRIRE L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Non : D'accord. Avez-vous un crayon à portée de la main pour que je puisse vous donner l'adresse où se tiendra le groupe de discussion? Il aura lieu à/au [INSÉRER L'ADRESSE DE L'ÉTABLISSEMENT] à [HEURE] le [DATE].

Sur les lieux, vous devrez présenter une pièce d'identité avec photo; n'oubliez pas d'en apporter une (p. ex., un permis de conduire). Afin de participer, vous devrez signer le formulaire de consentement qui vous sera remis à votre arrivée.

Si vous avez besoin de lunettes pour lire, apportez-les.

Étant donné que nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. S'il vous est impossible d'être présent(e), pour une raison ou pour une autre, merci de communiquer avec nous afin que nous puissions trouver un remplaçant. Vous pouvez nous joindre à nos bureaux au [INSÉRER LE NUMÉRO]. Demandez à vous entretenir avec [INSÉRER LE NOM].

Un représentant de notre entreprise vous téléphonera la veille du groupe de discussion pour vous en rappeler la tenue. Pour ce faire, nous avons besoin de vos coordonnées.

Prénom : _____
Nom de famille : _____
N° de téléphone (jour) : _____
N° de téléphone (soir) : _____
Courriel : _____

Merci!

4.2 Les guides du modérateur

4.2.1: Les utilisateurs de Mon dossier

Introduction (5 minutes)

- Présenter le modérateur/la firme de recherche et souhaiter la bienvenue aux participants du groupe de discussion.
 - Merci d'être présents/nous apprécions que vous soyez ici.
 - Ce soir, nous menons une recherche pour le compte de l'Agence du revenu du Canada, ou l'ARC.
 - L'ARC désire continuellement trouver des façons d'améliorer ses services. La recherche que nous effectuons ce soir a pour objectif d'aider l'ARC à comprendre comment concevoir et offrir des services numériques afin de répondre du mieux possible aux besoins, aux préférences et aux attentes des clients.
 - La discussion durera environ deux heures.
 - Si vous avez un cellulaire ou un autre appareil électronique, veuillez l'éteindre.
- Décrire le groupe de discussion.
 - Un groupe de discussion est une « table ronde ».
 - J'ai la tâche d'animer la discussion et de veiller à ce qu'on s'en tienne au sujet tout en respectant le temps qui nous est alloué.
 - Vous avez la tâche de faire part de vos opinions sur les sujets abordés ce soir.
 - Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il ne s'agit pas d'un test de connaissances.
 - L'opinion de chaque personne est importante et doit être respectée.
 - Nous voulons que vous fassiez part de votre opinion même si vous croyez qu'elle est différente de celle des autres.
- Explications
 - Les commentaires seront traités de manière confidentielle.
 - Veuillez noter que tout ce que vous direz dans le cadre de ces discussions sera traité de manière confidentielle. Nous n'attribuerons pas de commentaires à des personnes en particulier. Notre rapport présentera un résumé des commentaires formulés lors des séances, mais ne mentionnera le nom d'aucun participant.
 - Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada.
 - Le rapport pourra être consulté à la Bibliothèque du Parlement et à Bibliothèque et Archives Canada.
 - La séance sera enregistrée sur bande audio-vidéo. Nous conserverons l'enregistrement et ne le montrerons à personne, pas même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
 - L'enregistrement servira à rédiger le rapport et à vérifier les commentaires reçus.
 - Observateurs
 - Des représentants du gouvernement du Canada, qui se trouvent derrière le miroir, observeront la séance.

- Objectif : superviser le processus de recherche et observer directement vos réactions.
- Des questions?
- Veuillez noter que le modérateur n'est pas un employé du gouvernement du Canada et pourrait ne pas être en mesure de répondre à vos questions au sujet des thèmes abordés. Nous tenterons d'obtenir avant votre départ les réponses aux questions posées au cours de la séance.
- Tour de table pour les présentations

****MODÉRATEUR : IL Y A CINQ MINUTES QUI NE SONT PAS PRISES EN COMPTE DANS LE GUIDE; ELLES POURRAIENT SERVIR À EXPLORER DAVANTAGE UN CERTAIN SUJET DE LA DISCUSSION.**

Contexte (15 minutes)

Lorsque nous vous avons recrutés pour ce groupe de discussion, vous nous avez tous dit que vous étiez des utilisateurs inscrits aux services en ligne offerts par l'entremise de Mon dossier de l'ARC.

1. J'aimerais commencer par vous poser une question très générale. Quelle est votre impression globale de Mon dossier? Pourquoi dites-vous cela? **OBTENIR DES RÉPONSES BRÈVES ET DES RÉPONSES SPONTANÉES. NOTER LES RÉFÉRENCES AUX SERVICES À EXPLORER CI-DESSOUS (C.-À-D. LES MISES À JOUR CONCERNANT L'ÉTAT D'UN DOSSIER, LES NOTIFICATIONS ÉLECTRONIQUES, LES MOYENS DE COMMUNICATION POUR DEMANDER DES RENSEIGNEMENTS OU OBTENIR DE L'AIDE).**

EXPLORER :

- Impression positive/négative; pourquoi?
 - Capacité de faire ce qu'ils voulaient faire
 - Difficultés/problèmes rencontrés
2. Pour quelles raisons avez-vous tendance à utiliser Mon dossier? Quels services utilisez-vous? Lequel ou lesquels utilisez-vous le plus et pourquoi?
 3. En ce qui concerne les services en ligne que vous avez utilisés, qu'ils soient fournis par le gouvernement ou le secteur privé, pouvez-vous penser à des caractéristiques particulières que vous aimez ou que vous trouvez utiles? **[EXPLORER POUR OBTENIR DES EXEMPLES CONCRETS]** Si c'est le cas, quelles sont-elles et pourquoi? **NOTER LES RÉFÉRENCES AUX SERVICES À EXPLORER CI-DESSOUS (C.-À-D. LES MISES À JOUR CONCERNANT L'ÉTAT D'UN DOSSIER, LES NOTIFICATIONS ÉLECTRONIQUES, LES MOYENS DE COMMUNICATION POUR DEMANDER DES RENSEIGNEMENTS OU OBTENIR DE L'AIDE).**

« Suivi de l'état d'un dossier » (30 minutes)

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, la recherche de ce soir a pour objectif d'aider l'ARC à comprendre comment concevoir et offrir des services afin de répondre du mieux possible aux besoins, aux préférences et aux attentes des clients, en visant

particulièrement à améliorer les services numériques ou en ligne. Nous allons discuter de certains aspects des services offerts, à commencer par le suivi de l'état d'un dossier.

Ainsi, quand vous effectuez des transactions personnelles, par exemple lorsque vous achetez un produit en ligne, que vous présentez une demande pour obtenir une carte de crédit ou que vous commandez une pizza en ligne, vous avez parfois l'option de suivre le traitement de votre transaction jusqu'à ce qu'elle soit terminée.

4. Au cours de la dernière année environ, pouvez-vous penser à des occasions où vous avez pu suivre le traitement d'une transaction en ligne? DEMANDER DES EXEMPLES PRÉCIS. Pour quel type de transaction avez-vous pu effectuer un suivi?
5. À quelle étape ou quel stade avez-vous pu recevoir des mises à jour concernant la transaction? Dans quelle mesure ces mises à jour étaient-elles utiles? Pourquoi?

EXPLORER :

- Reçu
- En cours de traitement
- En cours d'examen
- Terminé

6. En ce qui a trait au suivi de ces transactions, le service a-t-il répondu à vos besoins? Pourquoi/pourquoi pas? (Qu'est-ce qui a bien fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné?)
7. Maintenant, en ce qui concerne vos interactions ou vos rapports avec l'ARC, pour quel type de dossier, de demande ou de transaction trouveriez-vous important d'effectuer un suivi? Et pourquoi?

EXPLORER :

- Déclaration de revenus
- Demande de prestations
- Paiement effectué

8. En ce qui concerne le suivi de votre dossier, quels renseignements désirez-vous recevoir ou vous attendez-vous à recevoir?

EXPLORER :

- Les normes de service concernant le traitement
- L'état du traitement de la demande
- Les prochaines étapes du processus
- La date d'achèvement prévue
- Les coordonnées d'une personne-ressource en cas de pépins techniques et/ou de questions

9. À quelles étapes ou quels stades du processus vous attendriez-vous à recevoir de l'ARC une mise à jour concernant l'état de votre dossier?

EXPLORER :

- Reçu
- En cours de traitement

- En cours d'examen
- Terminé

10. Après avoir obtenu en ligne une mise à jour au sujet de l'état de votre dossier dans quelles circonstances, s'il y a lieu, sentiriez-vous le besoin d'appeler l'ARC pour effectuer un suivi?

EXPLORER :

- Raisons :

- L'information fournie n'était pas suffisamment précise
- L'impression que le traitement du dossier prend trop de temps
- Ne sait pas quelles sont les prochaines étapes
- Désire toujours obtenir une confirmation personnelle après avoir obtenu des renseignements en ligne

11. Qu'est-ce qui pourrait être fait pour réduire la probabilité que vous sentiez le besoin d'appeler l'ARC pour effectuer un suivi?

EXPLORER :

- Fournir une date prévue pour la fin du traitement du dossier
- Fournir des renseignements détaillés concernant les prochaines étapes
- Fournir des renseignements en temps réel sur les délais de traitement

12. Avez-vous des (d'autres) suggestions pour aider l'ARC à faire en sorte que le suivi de votre dossier soit le plus utile possible pour vous?

« Notifications électroniques » (30 minutes)

Maintenant que nous comprenons ce dont vous avez besoin et ce à quoi vous vous attendez lorsque vous effectuez le suivi de votre dossier, parlons de la façon, s'il y a lieu, dont vous désirez qu'on vous fournisse des mises à jour concernant l'état de votre dossier et d'autres transactions.

À l'heure actuelle, l'ARC offre un service de notifications électroniques par courriel visant à vous informer de l'ajout de correspondance à votre compte Mon dossier que vous pouvez consulter. Ce service peut aussi vous informer que certaines modifications ont été apportées à votre dossier, par exemple un changement d'adresse ou de renseignements concernant le dépôt direct si vous êtes inscrit à ce service.

13. Y a-t-il des personnes parmi vous qui sont actuellement inscrites au service d'alertes électroniques ou de courriels de l'ARC et qui l'utilisent? [COMPTER LES MAINS LEVÉES]

14. En lien avec la discussion que nous venons d'avoir au sujet du suivi de l'état de votre dossier, aimeriez-vous que l'ARC vous envoie des notifications électroniques pour vous informer qu'une modification a été apportée à votre dossier ou vous attendriez-vous à ce qu'elle le fasse?

15. Quels renseignements désirez-vous recevoir ou vous attendez-vous à obtenir dans ces notifications électroniques?

EXPLORER :

- Le dossier est passé de l'étape « reçu » à l'étape « en cours de traitement »
- Le traitement du dossier est terminé
- Le traitement du dossier prend plus de temps que prévu

16. Combien de temps après une modification à votre dossier vous attendriez-vous à en être informé?

17. Pouvez-vous penser à une autre organisation, publique ou privée, qui vous envoie des notifications électroniques? [EXPLORER POUR OBTENIR DES EXEMPLES CONCRETS] Est-ce que ces notifications répondent à vos attentes? Pourquoi/pourquoi pas?

EXPLORER :

- Caractéristiques particulières qui sont appréciées

18. Si l'ARC pouvait vous envoyer des notifications électroniques autres que celles concernant des courriels, des alertes au sujet du compte et l'état de votre dossier, mais qui concernent votre déclaration de revenus, quels types de notification aimeriez-vous recevoir?

EXPLORER :

- La disponibilité d'un feuillet d'information (p. ex., un feuillet T4 ou T5)
- Le versement d'un paiement
- Un dépôt direct effectué dans votre compte bancaire
- Des acomptes à verser

19. Comment aimeriez-vous recevoir ces notifications électroniques? Avez-vous une préférence concernant les notifications?

EXPLORER :

- Par courriel
- Par message texte

20. Avez-vous des préoccupations concernant les notifications électroniques?

EXPLORER :

- Préoccupations relatives à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels
- Préoccupations/inquiétudes que ces avis seront associés par mégarde à des fraudes par courriel

21. Avez-vous des (d'autres) suggestions pour aider l'ARC à rendre ce service de notifications électroniques le plus utile possible pour vous?

Moyens de communication en ligne (30 minutes)

Changeons de sujet. J'aimerais maintenant qu'on s'attarde aux moyens de communication en ligne.

22. Quels moyens de communication avez-vous utilisés lorsque vous avez eu besoin d'aide pour effectuer une transaction en ligne? [OBTENIR LE COMPTE DES MAINS LEVÉES DES PARTICIPANTS QUI ONT UTILISÉ LES MOYENS DE COMMUNICATION EN LIGNE; EXPLORER POUR OBTENIR DES EXEMPLES CONCRETS]

EXPLORER :

- Courriel
- Clavardage
- Appel téléphonique

23. Si vous avez utilisé un moyen de communication en ligne pour interagir avec une autre organisation, vos besoins et vos attentes ont-ils été satisfaits? Qu'est-ce qui a bien fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné? Pourquoi/pourquoi pas?

EXPLORER :

- À quelle vitesse avez-vous obtenu une réponse de l'organisation?
- Combien de temps avez-vous attendu pour clavarder avec un agent?
- Avez-vous pu obtenir en ligne ce que vous désiriez?
- Si ce n'est pas le cas, avez-vous dû effectuer un suivi au moyen d'un appel téléphonique?

24. En appelant une organisation pour obtenir de l'aide, croyez-vous recevoir quoi que ce soit en parlant avec un représentant que vous ne pouvez obtenir en utilisant un moyen de communication en ligne? [EXPLORER POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS PRÉCIS]. Qu'est-ce qui pourrait être fait pour régler cela?

25. En pensant précisément à vos interactions ou à vos interactions possibles avec l'ARC, croyez-vous que l'ARC devrait offrir un moyen de communication en ligne pour les demandes de renseignements ou de l'aide quelconque? [COMPTER LES MAINS LEVÉES]

26. Si vous croyez que l'ARC devrait offrir un moyen de communication en ligne, quel type de service voudriez-vous qu'elle offre? Pourquoi? [SI CERTAINES DES MÉTHODES UTILISÉES POUR COMMUNIQUER AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS NE SONT PAS MENTIONNÉES, DEMANDER POURQUOI ELLES NE LE SONT PAS.]

EXPLORER :

- Clavardage en temps réel
- Courriel
- Service pour soumettre une demande de renseignements ou une question par l'entremise de Mon dossier [MODÉRATEUR : la conversation ou la demande prendrait forme dans Mon dossier, ce qui serait un moyen sûr de transmettre des renseignements personnels.]

27. Pour quels types de demandes de renseignements ou d'aide envisageriez-vous communiquer avec l'ARC en utilisant un moyen en ligne et pourquoi?

EXPLORER :

- Lorsqu'il faut transmettre des renseignements personnels, comme votre numéro d'assurance sociale?

- Pour des demandes de nature générale qui n'exigent pas la transmission de renseignements personnels?
- Pour des demandes complexes qui pourraient exiger l'examen de votre dossier et/ou de vos reçus?

28. Quelles seraient vos attentes par rapport à la prestation de service si vous communiquiez avec l'ARC en utilisant un moyen de communication en ligne?

EXPLORER :

- À quelle vitesse vous attendriez-vous à recevoir une réponse?
- Pensez-vous que vous voudriez des interactions en temps réel, par exemple du clavardage ou une réponse par message texte, ou une réponse par courriel en temps quasi réel?
- Attendriez-vous 48 ou 72 heures pour recevoir une réponse à une demande de renseignements soumise en ligne? Ou abandonneriez-vous et prendriez-vous le téléphone pour appeler?

29. Avez-vous des préoccupations par rapport à l'envoi de questions liées à l'impôt par l'entremise d'un moyen de communication en ligne?

EXPLORER :

- Préoccupations relatives à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels
- Préoccupations/inquiétudes que ces avis seront associés par mégarde à des fraudes par courriel

30. Croyez-vous que vos attentes et vos besoins en ce qui concerne les demandes de renseignements et l'aide de l'ARC peuvent être raisonnablement satisfaits par des interactions en ligne? Si ce n'est pas le cas, pourquoi pas?

31. Avez-vous des (d'autres) suggestions concernant les moyens de communication en ligne qui pourraient être utiles pour l'ARC?

Conclusion (5 minutes)

32. En terminant, avez-vous d'autres commentaires ou suggestions concernant les thèmes abordés ce soir?

Remercier les participants

4.2.2 Non-utilisateurs de Mon dossier

Introduction (5 minutes)

- Présenter le modérateur/la firme de recherche et souhaiter la bienvenue aux participants du groupe de discussion.
 - Merci d'être présents/nous apprécions que vous soyez ici.
 - Ce soir, nous menons une recherche pour le compte de l'Agence du revenu du Canada, ou l'ARC.
 - L'ARC désire continuellement trouver des façons d'améliorer ses services. La recherche que nous effectuons ce soir a pour objectif d'aider l'ARC à comprendre comment concevoir et offrir des services numériques afin de répondre du mieux possible aux besoins, aux préférences et aux attentes des clients.
 - La discussion durera environ deux heures.
 - Si vous avez un cellulaire ou un autre appareil électronique, veuillez l'éteindre.
- Décrire le groupe de discussion.
 - Un groupe de discussion est une « table ronde ».
 - J'ai la tâche d'animer la discussion et de veiller à ce qu'on s'en tienne au sujet tout en respectant le temps qui nous est alloué.
 - Vous avez la tâche de faire part de vos opinions sur les sujets abordés ce soir.
 - Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il ne s'agit pas d'un test de connaissances.
 - L'opinion de chaque personne est importante et doit être respectée.
 - Nous voulons que vous fassiez part de votre opinion même si vous croyez qu'elle est différente de celle des autres.
- Explications
 - Les commentaires seront traités de manière confidentielle.
 - Veuillez noter que tout ce que vous direz dans le cadre de ces discussions sera traité de manière confidentielle. Nous n'attribuerons pas de commentaires à des personnes en particulier. Notre rapport présentera un résumé des commentaires formulés lors des séances, mais ne mentionnera le nom d'aucun participant.
 - Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada.
 - Le rapport pourra être consulté à la Bibliothèque du Parlement et à Bibliothèque et Archives Canada.
 - La séance sera enregistrée sur bande audio-vidéo. Nous conserverons l'enregistrement et ne le montrerons à personne, pas même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
 - L'enregistrement servira à rédiger le rapport et à vérifier les commentaires reçus.
 - Observateurs
 - Des représentants du gouvernement du Canada, qui se trouvent derrière le miroir, observeront la séance.
 - Objectif : superviser le processus de recherche et observer directement vos réactions.
- Des questions?

- Veuillez noter que le modérateur n'est pas un employé du gouvernement du Canada et pourrait ne pas être en mesure de répondre à vos questions au sujet des thèmes abordés. Nous tenterons d'obtenir avant votre départ les réponses aux questions posées au cours de la séance.
- Tour de table pour les présentations

Contexte (20 minutes)

J'aimerais commencer par vous poser quelques questions au sujet de vos rapports ou de vos interactions avec l'ARC, que vous ayez vous-même communiqué avec l'ARC ou qu'une autre personne comme un comptable ou un fiscaliste l'ait fait en votre nom.

1. Lorsque vous devez communiquer avec l'ARC pour une raison quelconque, comment le faites-vous généralement? Pourquoi? Est-ce que le mode de prestation de services que vous utilisez varie selon le type d'interaction? Si c'est le cas, comment?

Explorer : modes de prestation de services utilisés et raisons associées à chacun d'eux

2. Avant que l'on communique avec vous pour les fins de cette recherche, qui avait entendu parler du service en ligne de l'ARC, Mon dossier? [COMPTE DES MAINS LEVÉES]
3. Si vous étiez au courant de l'existence de Mon dossier :
 - a. Que savez-vous au sujet de Mon dossier? OBTENIR DES RÉPONSES BRÈVES ET DES RÉPONSES SPONTANÉES
 - b. Y a-t-il une raison pour laquelle vous n'utilisez pas ce service? Si c'est le cas, quelle est-elle?

Pour les personnes qui ne connaissent pas Mon dossier, il s'agit d'un portail sécurisé qui vous permet de consulter en ligne les renseignements concernant votre déclaration de revenus et vos prestations et d'effectuer certaines transactions. Vous pouvez entre autres vérifier l'état de de votre remboursement, consulter ou modifier votre déclaration de revenus, apporter une modification à votre adresse ou vous inscrire au dépôt direct pour que vos remboursements et vos prestations soient versés dans votre compte bancaire personnel.

Lorsque nous vous avons recrutés pour les fins de cette étude, vous nous avez tous dit que vous effectuez des transactions en ligne avec votre institution bancaire ou un ordre de gouvernement.

4. Quels types de transactions avez-vous effectuées en ligne avec le gouvernement au cours des dernières années? Pourquoi avez-vous choisi de les faire en ligne? NOTER LES RÉFÉRENCES AUX SERVICES À EXPLORER CI-DESSOUS (C.-À-D. LES MISES À JOUR CONCERNANT L'ÉTAT D'UN DOSSIER, LES NOTIFICATIONS ÉLECTRONIQUES, LES MOYENS DE COMMUNICATION POUR DEMANDER DES RENSEIGNEMENTS OU OBTENIR DE L'AIDE).
5. Est-ce que quelqu'un a déjà eu accès à des programmes ou des services du gouvernement du Canada au moyen d'un compte en ligne autre que Mon dossier de

l'ARC? Ce pourrait être Mon dossier Service Canada, ou Mon dossier ACC [au besoin : Anciens Combattants Canada]? [COMPTE DES MAINS LEVÉES] Quelle en a été votre expérience? Est-ce que cela répondait à vos attentes?

EXPLORER :

- Expérience positive/négative et raisons
- Quelles étaient vos attentes?

6. En ce qui concerne les services en ligne que vous avez utilisés, qu'ils soient fournis par le gouvernement ou le secteur privé, pouvez-vous penser à des caractéristiques particulières que vous aimez ou que vous trouvez utiles? [EXPLORER POUR OBTENIR DES EXEMPLES CONCRETS] Si c'est le cas, quelles sont-elles et pourquoi? NOTER LES RÉFÉRENCES AUX SERVICES À EXPLORER CI-DESSOUS (C.-À-D. LES MISES À JOUR CONCERNANT L'ÉTAT D'UN DOSSIER, LES NOTIFICATIONS ÉLECTRONIQUES, LES MOYENS DE COMMUNICATION POUR DEMANDER DES RENSEIGNEMENTS OU OBTENIR DE L'AIDE).

« Suivi de l'état d'un dossier » (30 minutes)

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, la recherche de ce soir a pour objectif d'aider l'ARC à comprendre comment concevoir et offrir des services afin de répondre du mieux possible aux besoins, aux préférences et aux attentes des clients, en visant particulièrement à améliorer les services numériques ou en ligne. Nous allons discuter de certains aspects des services offerts, à commencer par le suivi de l'état d'un dossier.

Ainsi, quand vous effectuez des transactions personnelles, par exemple lorsque vous achetez un produit en ligne, que vous présentez une demande pour obtenir une carte de crédit ou que vous commandez une pizza en ligne, vous avez parfois l'option de suivre le traitement de votre transaction jusqu'à ce qu'elle soit terminée.

7. Au cours de la dernière année environ, pouvez-vous penser à des occasions où vous avez pu suivre le traitement d'une transaction en ligne? DEMANDER DES EXEMPLES PRÉCIS. Pour quel type de transaction avez-vous pu effectuer un suivi?
8. À quelle étape ou quel stade avez-vous pu recevoir des mises à jour concernant la transaction? Dans quelle mesure ces mises à jour étaient-elles utiles? Pourquoi?

EXPLORER :

- Reçu
- En cours de traitement
- En cours d'examen
- Terminé

9. En ce qui a trait au suivi de ces transactions, le service a-t-il répondu à vos besoins? Pourquoi/pourquoi pas?

EXPLORER :

- Ce qui a bien fonctionné
- Ce qui n'a pas bien fonctionné

10. Maintenant, en ce qui concerne vos interactions ou vos rapports avec l'ARC, pour quel type de dossier, de demande ou de transaction trouveriez-vous important d'assurer un suivi? Et pourquoi?

EXPLORER :

- Déclaration de revenus
- Demande de prestations
- Paiement effectué

11. En ce qui concerne le suivi de votre dossier, quels renseignements désirez-vous recevoir ou vous attendez-vous à recevoir?

EXPLORER :

- Les normes de service concernant le traitement
- L'état du traitement de la demande
- Les prochaines étapes du processus
- La date d'achèvement prévue
- Les coordonnées d'une personne-ressource en cas de pépins techniques et/ou de questions

12. À quelles étapes ou quels stades du processus vous attendriez-vous à recevoir de l'ARC une mise à jour concernant l'état de votre dossier?

EXPLORER :

- Reçu
- En cours de traitement
- En cours d'examen
- Terminé

13. Après avoir obtenu en ligne une mise à jour au sujet de l'état de votre dossier, dans quelles circonstances, s'il y a lieu, sentiriez-vous le besoin d'appeler l'ARC pour effectuer un suivi?

EXPLORER :

- Raisons :

- L'information fournie n'était pas suffisamment précise
- L'impression que le traitement du dossier prend trop de temps
- Ne sait pas quelles sont les prochaines étapes
- Désire toujours obtenir une confirmation personnelle après avoir obtenu des renseignements en ligne

14. Qu'est-ce qui pourrait être fait pour réduire la probabilité que vous sentiez le besoin d'appeler l'ARC pour effectuer un suivi?

EXPLORER :

- Fournir une date prévue pour la fin du traitement du dossier
- Fournir des renseignements détaillés concernant les prochaines étapes
- Fournir des renseignements en temps réel sur les délais de traitement

15. Avez-vous des (d'autres) suggestions pour aider l'ARC à faire en sorte que le suivi de votre dossier soit le plus utile possible pour vous?

« Notifications électroniques » (30 minutes)

Maintenant que nous comprenons ce dont vous avez besoin et ce à quoi vous vous attendez lorsque vous effectuez le suivi de votre dossier, parlons de la façon, s'il y a lieu, dont vous désirez qu'on vous fournisse des mises à jour concernant l'état de votre dossier et d'autres transactions.

À l'heure actuelle, l'ARC offre un service de notifications électroniques par courriel* visant à vous informer de l'ajout de correspondance à votre compte Mon dossier** que vous pouvez consulter. Il peut s'agir d'un avis de cotisation, de l'information au sujet des prestations auxquelles vous êtes admissible ou d'autres renseignements semblables. Ce service peut aussi vous informer que certaines modifications ont été apportées à votre dossier, par exemple un changement d'adresse ou de renseignements concernant le dépôt direct si vous êtes inscrit à ce service.

MODÉRATEUR :

*AU BESOIN, RASSURER LES PARTICIPANTS EN MENTIONNANT QUE LES AVIS PAR COURRIEL NE RENFERMENT PAS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS; L'AVIS LEUR INDIQUE SIMPLEMENT QU'ILS DOIVENT SE CONNECTER À MON DOSSIER POUR OBTENIR LA NOTIFICATION.

**AU BESOIN, DIRE : Je vous rappelle que Mon dossier est un portail sécurisé qui vous permet de consulter en ligne les renseignements concernant votre déclaration de revenus et vos prestations et d'effectuer certaines transactions.

16. En lien avec la discussion que nous venons d'avoir au sujet du suivi de l'état de votre dossier, **si vous deviez commencer à utiliser Mon dossier**, aimeriez-vous que l'ARC vous envoie des notifications électroniques pour vous informer qu'une modification a été apportée à votre dossier ou vous attendriez-vous à ce qu'elle le fasse?

17. Quels renseignements aimeriez-vous recevoir ou vous attendriez-vous à obtenir dans ces notifications électroniques?

EXPLORER :

- Le dossier est passé de l'étape « reçu » à l'étape « en cours de traitement »
- Le traitement du dossier est terminé
- Le traitement du dossier prend plus de temps que prévu

18. Combien de temps après une modification à votre dossier vous attendriez-vous à être informé?

19. Pouvez-vous penser à une autre organisation, publique ou privée, qui vous envoie des notifications électroniques? [EXPLORER POUR OBTENIR DES EXEMPLES CONCRETS] Est-ce que ces notifications répondent à vos attentes? Pourquoi/pourquoi pas?

EXPLORER :

- Caractéristiques particulières qui sont appréciées

20. Si l'ARC pouvait vous envoyer des notifications électroniques autres que celles concernant des courriels, des alertes au sujet du compte et l'état de votre dossier, mais qui concernent votre déclaration de revenus, quels types de notification aimeriez-vous recevoir?

EXPLORER :

- La disponibilité d'un feuillet d'information (p. ex., un feuillet T4 ou T5)
- Le versement d'un paiement
- Un dépôt direct effectué dans votre compte bancaire
- Des acomptes à verser

21. Comment aimeriez-vous recevoir ces notifications électroniques? Avez-vous une préférence concernant les notifications?

EXPLORER :

- Par courriel
- Par message texte

22. Avez-vous des préoccupations concernant les notifications électroniques?

EXPLORER :

- Préoccupations relatives à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels
- Préoccupations/inquiétudes que ces avis seront associés par mégarde à des fraudes par courriel

23. Avez-vous des (d'autres) suggestions pour aider l'ARC à rendre ce service de notifications électroniques le plus utile possible pour vous?

24. Est-ce que la disponibilité de ces services ou de ces caractéristiques vous motiverait à penser à utiliser Mon dossier au lieu d'autres méthodes pour interagir avec l'ARC? Pourquoi/pourquoi pas?

Moyens de communication en ligne (30 minutes)

Changeons de sujet. J'aimerais maintenant qu'on s'attarde aux moyens de communication en ligne.

25. Quels moyens de communication avez-vous utilisés lorsque vous avez besoin d'aide pour effectuer une transaction en ligne? [OBTENIR LE COMPTE DES MAINS LEVÉES DES PARTICIPANTS QUI ONT UTILISÉ LES MOYENS DE COMMUNICATION EN LIGNE; EXPLORER POUR OBTENIR DES EXEMPLES CONCRETS]

EXPLORER :

- Courriel
- Clavardage
- Appel téléphonique

26. Si vous avez utilisé un moyen de communication en ligne pour interagir avec une autre organisation, vos besoins et vos attentes ont-ils été satisfaits? Qu'est-ce qui a bien fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné? Pourquoi/pourquoi pas?

EXPLORER :

- À quelle vitesse avez-vous obtenu une réponse de l'organisation?
- Combien de temps avez-vous attendu pour clavarder avec un agent?
- Avez-vous pu obtenir en ligne ce que vous désiriez?
- Si ce n'est pas le cas, avez-vous dû effectuer un suivi au moyen d'un appel téléphonique?

27. En appelant une organisation pour obtenir de l'aide, croyez-vous recevoir quoi que ce soit en parlant avec un représentant que vous ne pouvez obtenir en utilisant un moyen de communication en ligne? [EXPLORER POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS PRÉCIS]. Qu'est-ce qui pourrait être fait pour régler cela?

28. En pensant précisément à vos interactions ou à vos interactions possibles avec l'ARC, croyez-vous que l'ARC devrait offrir un moyen de communication en ligne pour les demandes de renseignements ou de l'aide quelconque? [COMPTER LES MAINS LEVÉES]

29. Si vous croyez que l'ARC devrait offrir un moyen de communication en ligne, quel type de service voudriez-vous qu'elle offre? Pourquoi? [SI CERTAINES DES MÉTHODES UTILISÉES POUR COMMUNIQUER AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS NE SONT PAS MENTIONNÉES, DEMANDER POURQUOI ELLES NE LE SONT PAS.]

EXPLORER :

- Clavardage en temps réel
- Courriel
- Service pour soumettre une demande de renseignements ou une question par l'entremise de Mon dossier [MODÉRATEUR : la conversation ou la demande prendrait forme dans Mon dossier, ce qui serait un moyen sûr de transmettre des renseignements personnels.]

30. Pour quels types de demandes de renseignements ou d'aide envisageriez-vous communiquer avec l'ARC en utilisant un moyen en ligne et pourquoi?

EXPLORER :

- Lorsqu'il faut transmettre des renseignements personnels, comme votre numéro d'assurance sociale?
- Pour des demandes de nature générale qui n'exigent pas la transmission de renseignements personnels?
- Pour des demandes complexes qui pourraient exiger l'examen de votre dossier et/ou de vos reçus?

31. Quelles seraient vos attentes par rapport à la prestation de service si vous communiquiez avec l'ARC en utilisant un moyen de communication en ligne?

EXPLORER :

- À quelle vitesse vous attendriez-vous à recevoir une réponse?

- Pensez-vous que vous voudriez des interactions en temps réel, par exemple du clavardage ou une réponse par message texte, ou une réponse par courriel en temps quasi réel?
- Attendriez-vous 48 ou 72 heures pour recevoir une réponse à une demande de renseignements soumise en ligne? Ou abandonneriez-vous et prendriez-vous le téléphone pour appeler?

32. Avez-vous des préoccupations par rapport à l'envoi de questions liées à l'impôt par l'entremise d'un moyen de communication en ligne?

EXPLORER :

- Préoccupations relatives à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels
- Préoccupations/inquiétudes que ces avis seront associés par mégarde à des fraudes par courriel

33. Croyez-vous que vos attentes et vos besoins en ce qui concerne les demandes de renseignements et l'aide de l'ARC peuvent être raisonnablement satisfaits par des interactions en ligne? Si ce n'est pas le cas, pourquoi pas?

34. Avez-vous des (d'autres) suggestions concernant les moyens de communication en ligne qui pourraient être utiles pour l'ARC?

Conclusion (5 minutes)

35. En terminant, avez-vous d'autres commentaires ou suggestions concernant les thèmes abordés ce soir?

Remercier les participants