



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Modernisation des services numériques

Sommaire exécutif

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

Sommaire exécutif

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 – Executive Summary.

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 (Sommaire exécutif, anglais)

ISBN : 978-0-660-30034-4

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

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).

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.

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.

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.