



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Amélioration des services numériques

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro du contrat : 46558-201138/001/CY

Montant du contrat (TVH comprise) : 65 779,16 \$

Date d'attribution : 24 janvier 2020

Date de livraison : Mars 2020

Numéro d'inscription : POR 078-19

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

This report is also available in English.

Canada 

Droit d'auteur

Amélioration des services numériques

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.
Mars 2020

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une série de discussions de groupe menées par Le groupe conseil Quorus Inc. au nom de l'Agence du revenu du Canada. Au total, huit groupes de discussion ont été organisés entre le 24 et le 27 février 2020 dans quatre villes différentes partout au Canada.

This publication is also available in English under the title: Digital Services Enhancements.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse suivante : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca

Numéro de catalogue : Rv4-142/2020F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-35766-9

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 078-19)

Numéro de catalogue : Rv4-142/2020E-PDF (final report, English)

ISBN : 978-0-660-35765-2

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre du Revenu national, 2020.



Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal du groupe conseil Quorus Inc., que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et la [Directive sur la gestion des communications – Annexe C](#).

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.

Signataire :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rick Nadeau', is written over a light gray, textured rectangular background.

Rick Nadeau, Président
Le groupe conseil Quorus Inc.

Table des matières

Résumé.....	6
Résultats détaillés.....	14
But et objectifs de la recherche.....	15
Conclusions tirées des groupes de discussion.....	17
Utilisation générale des services numériques ou en ligne pour gérer les affaires financières	17
Communiquer avec l'Agence	17
Utilisation de Mon dossier	22
Utilisation des applications mobiles de l'Agence.....	24
Améliorations aux services en ligne.....	25
Avis et rappels.....	25
Moyens de communication en ligne.....	28
Centre de communications/Centre de messages.....	31
Méthodologie.....	35
Annexes.....	41
Questionnaire pour les groupes de discussion	42
Guide de l'animateur	52
Document 1.....	64
Document 2.....	65

Résumé

But et objectifs de la recherche

En septembre 2018, l'Agence du revenu du Canada a mené des groupes de discussion dans le cadre de sa stratégie liée aux services numériques, et la recherche actuelle a pour but de miser sur les idées qui en ressortent, de recueillir des commentaires détaillés auprès des contribuables (clients) et de cerner clairement les aspects qu'il faut améliorer pour offrir une meilleure expérience de service numérique.

Cette collecte de renseignements appuie la priorité du gouvernement du Canada visant à améliorer les services en général, plus particulièrement les services numériques, pour les Canadiens.

Il est essentiel de consulter les Canadiens pour veiller à ce que l'Agence offre des services qui répondent aux attentes et aux besoins changeants des Canadiens. Plus précisément, cette recherche était axée sur les secteurs de service suivants :

- 1) Types de demandes de renseignements répétées : Les clients appellent souvent l'Agence, par exemple pour demander une confirmation des dates et des montants des paiements, même si ces dates et ces montants changent rarement. Que s'est-il produit pour qu'ils s'attendent à ce que les montants et les dates des paiements changent? Y a-t-il des renseignements connexes que les clients recherchent dans le cadre de ces appels qui ne sont pas définis clairement par les processus de suivi de l'Agence, mais qui pourraient être la véritable raison pour laquelle ils appellent?
- 2) Moyens de communication en ligne pour les demandes de renseignements et d'aide : Les clients demandent une façon de communiquer avec l'Agence par voie électronique plutôt que d'avoir à appeler pour obtenir des réponses à leurs questions.
- 3) Avis et rappels proactifs : Les clients ont dit à l'Agence qu'ils aimeraient recevoir des renseignements proactifs propres à leur compte (c.-à-d. les dates de versement des prestations, etc.)
- 4) Définition de l'utilité et de l'intérêt perçus à l'égard des nouveaux services potentiels.

Méthodologie

Le présent rapport se fonde sur huit groupes de discussion menés par le groupe conseil Quorus Inc. entre le 24 et le 27 février 2020. Deux groupes de discussion ont eu lieu dans chacun des emplacements suivants : St. John's (T.-N.-L.), Toronto, Montréal et Vancouver. Toutes les séances étaient en anglais, à l'exception de celles de Montréal qui étaient en français. Toutes les

séances ont été menées auprès des bénéficiaires de prestations (crédit pour la TPS/TVH ou l'allocation canadienne pour enfants), et une combinaison d'utilisateurs et de non-utilisateurs de Mon dossier a été obtenue. Des efforts ont été déployés pour s'assurer que certains participants de chaque groupe ont communiqué avec l'Agence au cours des deux dernières années pour une question liée aux prestations, ou bien qu'ils ont communiqué avec eux pour un autre problème. Au total, 70 personnes ont participé à ces groupes de discussion. Chaque séance a duré deux heures. Les participants ont reçu une rétribution de 100 \$ et le processus de recrutement a cherché à obtenir une bonne représentation des utilisateurs et des non utilisateurs de Mon dossier, selon leur sexe, leur âge et leur revenu. Toutes les séances de discussion ont été animées par Rick Nadeau, l'un des principaux chercheurs bilingues de Quorus dont le nom figure dans l'offre à commandes du gouvernement du Canada.

Avis de non-responsabilité pour la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

En raison de la taille de l'échantillonnage, des méthodes de recrutement spéciales qui sont utilisées et des objectifs de la recherche, il est clairement entendu que les travaux faisant l'objet de la discussion sont de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à une population plus vaste.

Il serait également inapproprié de suggérer ou d'insinuer que quelques utilisateurs réels (ou bon nombre d'entre eux) se comporteraient d'une certaine façon simplement parce que quelques participants (ou bon nombre d'entre eux) se sont comportés de cette façon durant les séances. Ce type de prévision relève strictement de la recherche quantitative.

Principaux résultats de la recherche

Utilisation générale des services en ligne ou numériques pour gérer les affaires financières

Les participants étaient plus susceptibles de parler des outils bancaires mobiles et en ligne qu'ils utilisent pour les aider à demeurer au courant de leurs finances. Ils apprécient la commodité que ces outils apportent, en particulier pour pouvoir facilement payer les factures et vérifier les soldes et comment ils peuvent effectuer ces tâches à tout moment. Le fait de ne pas avoir à se rendre à un emplacement physique était également un avantage important de l'utilisation de ces outils.

Communiquer avec l'Agence – Besoin d'aide ou de renseignements

En général, les participants ont communiqué avec l'Agence pour des enjeux et des questions propres à leur dossier. En ce qui concerne la façon dont ils ont communiqué avec l'Agence, les thèmes généraux comprenaient notamment :

- Sentiments mitigés à l'égard du site Web général de l'Agence – Bien que certains participants aient dit avoir trouvé ce qu'ils cherchaient, d'autres étaient d'avis que le site était trop dense, trop technique et pas particulièrement convivial.
- Le consensus était que le temps d'attente serait long en communiquant avec l'Agence et, encore une fois, certains n'appelaient qu'en dernier recours en s'attendant déjà à ce que le temps d'attente soit long. Certains ont confirmé qu'ils ont été confrontés à de longues périodes d'attente en tentant de communiquer avec l'Agence, ou bien que leur appel avait pris fin parce que la communication a été coupée. Bon nombre de ceux qui ont pu parler à un agent ont eu l'impression que les niveaux de service et de connaissance étaient élevés et que les agents étaient très utiles.
- Les utilisateurs de Mon dossier ont expliqué qu'ils utilisaient leur portail pour obtenir les renseignements dont ils avaient besoin, et le plus souvent c'était pour accéder aux avis de cotisation (ADC) et aux renseignements sur les dates et les montants pour les paiements de prestations.

Très peu de participants ont signalé avoir dû communiquer avec l'Agence par téléphone puisqu'ils n'avaient pas trouvé les renseignements qu'ils cherchaient en ligne. S'ils ont communiqué avec l'Agence, c'était pour :

- comprendre les renseignements qu'ils ont lu sur le site Web général de l'Agence. C'était un problème courant chez ceux pour qui l'anglais ou le français n'étaient pas leur langue maternelle;
- s'assurer que ce qu'ils ont lu en ligne était en fait l'information dont ils avaient besoin, ou qu'ils interprétaient correctement les renseignements qu'ils ont trouvés sur le site Web général. Les participants ne voulaient pas « risquer » de se tromper;
- clarifier les renseignements qu'ils consultaient dans leur portail qui ne correspondaient pas aux renseignements ou aux documents qu'ils avaient déjà reçus de l'Agence.

Lorsqu'on leur a demandé comment l'Agence pourrait améliorer ses ressources et ses services en ligne, surtout lorsqu'il s'agit d'aider les Canadiens à utiliser les outils de libre-service, les participants ont recommandé ce qui suit :

- une fonction de clavardage en direct;

- un site Web général plus convivial;
- une fonction de rappel qui leur permettrait de fixer un délai pour que l'Agence communique avec eux (plutôt que d'attendre au téléphone);
- développer une application mobile.

Les personnes qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone pour une question liée aux prestations étaient les plus susceptibles de le faire pour les raisons suivantes :

- Apprendre comment l'allocation canadienne pour enfants (ACE) pourrait être réattribuée à un parent en particulier ou partagée entre deux parents qui se sont récemment divorcés ou séparés.
- Comprendre quand un paiement serait reçu dans le cas d'une « longue fin de semaine ».
- Poser des questions ou faire un suivi à l'égard du crédit d'impôt pour personnes handicapées.

Les participants, surtout ceux qui utilisent le service Mon dossier, ont expliqué qu'ils n'avaient pas besoin de communiquer avec l'Agence au sujet des montants et des dates de paiement, puisque ces renseignements sont faciles à trouver dans leur portail.

Dans l'ensemble, les utilisateurs de Mon dossier étaient très satisfaits de leur portail. Ils ont indiqué que le portail était facile à naviguer et que les renseignements étaient faciles à comprendre. En général, ces participants n'avaient pas de suggestions pour améliorer le portail.

Le principal enjeu ou défi lié au service Mon dossier a été signalé par des participants qui ont eu de la difficulté à se souvenir de leur mot de passe, ou qui ont abandonné puisqu'ils jugeaient qu'il y avait trop d'étapes à suivre pour obtenir un nouveau mot de passe. Dans le même ordre d'idées, les personnes qui utilisaient un partenaire de connexion (la plupart du temps leur institution financière) étaient très satisfaites de cette fonction et ont admis qu'elles étaient contentes de ne pas avoir à se rappeler d'un autre mot de passe, surtout un mot de passe qui serait rarement utilisé.

Très peu des participants étaient au courant des applications numériques mobiles de l'Agence, mais à première vue, l'intérêt à l'égard d'une possible application était élevé, principalement pour les raisons suivantes :

- la possibilité d'accéder rapidement à son portail à partir de son appareil (processus qui est semblable à la façon dont bon nombre de participants accèdent actuellement à leurs renseignements bancaires au moyen d'applications bancaires);

- la possibilité d'accéder au portail en effectuant des étapes d'authentification simplifiées, par exemple au moyen d'empreintes digitales;
- la possibilité de recevoir des avis de l'Agence dans l'application même.

Avis et rappels

Au moment de discuter des avis et des rappels, bon nombre des participants avaient déjà expliqué qu'ils aimeraient recevoir des avis (sans savoir que le service est déjà disponible) ou qu'ils recevaient déjà des avis par courriel de l'Agence.

Une fois que le service d'avis et de rappels par courriel de l'Agence a été expliqué à tous les participants, bon nombre d'entre ceux qui recevaient déjà ces courriels ont dit qu'ils étaient très satisfaits du service, alors que ceux qui ne les recevaient pas ont exprimé de l'intérêt. Ceux qui ne recevaient pas ces courriels ont manifesté de l'intérêt à leur égard. Lorsqu'on leur a demandé de suggérer des situations dans lesquelles ils aimeraient recevoir un avis, les participants semblaient intéressés par ce qui suit :

- Une « fonction de suivi » qui leur permettrait de suivre le statut de traitement de leurs demandes, de la soumission jusqu'à la décision.
- Lorsqu'un paiement sera versé à un compte, ou lorsqu'un paiement est exigible pour un compte.
- Lorsque l'Agence a besoin de renseignements supplémentaires en lien avec une demande, une nouvelle cotisation ou une vérification.
- Lorsque l'Agence a tenté de communiquer avec eux.
- Lorsque de nouveaux renseignements fiscaux ont été introduits (p. ex., nouveaux crédits d'impôt, changements apportés à la Loi).
- Un rappel des dates limites pour les déclarations de revenus et les cotisations à un régime enregistré d'épargne-retraite.
- Lorsque quelqu'un accède à leur compte dans le portail Mon dossier.

Quelques participants ont suggéré que les inscrits aux avis devraient avoir l'option de sélectionner au préalable les types d'avis qu'ils aimeraient recevoir à partir d'une longue liste d'options.

S'ils étaient pour recevoir des avis de l'Agence, la plupart des participants ont dit qu'ils préféreraient les recevoir par courriel; il y a cependant eu aussi un intérêt pour les messages texte. Indépendamment de l'approche utilisée, les participants ont exprimé de vives préoccupations à l'égard des courriels et des messages texte frauduleux qui les laissent constamment remettre en question la légitimité de toute correspondance reçue de l'Agence.

Si les participants avaient le choix, ils choisiraient d'inclure le moins de renseignements personnels possible dans les avis envoyés par l'Agence. Les participants ont dit être ouverts aux avis donnant simplement une indication de la nature générale de l'avis.

Moyens de communication en ligne

Les participants ont dit être bien au courant des options de clavardage en direct sur de nombreux sites Web qu'ils visitent. Dans la plupart des cas, les participants semblaient préférer cette option, au lieu d'appeler les diverses entreprises. Les participants connaissaient un peu les robots conversationnels, mais ils ne savaient pas trop de quoi il s'agit et comment ils fonctionnent. Les opinions relatives aux robots conversationnels étaient négatives et assez fermes.

En fin de compte, presque tous les participants étaient d'avis que l'Agence devrait offrir un moyen de communication en ligne quelconque pour les demandes de renseignements ou d'aide. C'est l'option du clavardage en direct qui était la plus appréciée. La deuxième option la plus appréciée était celle de demander d'une option de rappel.

De nombreux participants ont fortement suggéré qu'un moyen de communication quelconque en ligne soit situé dans Mon Dossier. Selon eux, ils seraient assurés de communiquer directement avec l'Agence et pourraient poser des questions propres à leur compte d'une façon sécuritaire.

Les participants semblaient ouverts à l'idée de peut-être utiliser des robots conversationnels aux fins de navigation dans le site Web général ou pour les demandes de renseignements généraux. Cependant, ils n'étaient pas du tout persuadés qu'un robot conversationnel serait suffisant pour les aider avec un problème propre à un dossier. Lorsque nous leur avons parlé spécifiquement de l'envoi de courriels entre eux et l'Agence, les participants ont dit ne pas être à l'aise de le faire à l'extérieur du service Mon dossier.

En ce qui concerne la prestation de services, les participants s'attendraient à ce qu'une communication par « clavardage en direct » soit instantanée. Les attentes étaient nettement différentes pour les courriels; les participants étaient d'avis qu'un délai de traitement de 24 à 48 heures serait acceptable. Ils ont dit s'attendre à recevoir un accusé de réception du courriel peu de temps après avoir envoyé leur premier message à l'Agence.

Centre de communications/Centre de messages

Les participants ont reçu une liste de six types de communications possibles qu'ils pourraient recevoir par l'intermédiaire d'un centre de messages sécurisé de l'Agence. Voici le type qui était le plus populaire ou le plus essentiel : « Du courrier de l'Agence, comme un Avis de cotisation ou un relevé des prestations annuel ». Selon les participants, il s'agit de la principale raison pour laquelle ils voudraient utiliser le service Mon dossier.

Les participants ont ensuite reçu une liste de neuf fonctionnalités possibles desquelles ils pourraient avoir dans un centre de messages sécurisé pour l'ARC. Les deux options les plus appréciées étaient « Répondre directement à un message en ligne que l'Agence vous a envoyé » et « Envoyer un message à la personne qui s'occupe de votre dossier à l'Agence ». En fin de compte, les participants étaient d'avis que toutes les fonctions qui leur permettraient de communiquer avec une personne de l'Agence seraient de la plus grande valeur, surtout si celles-ci leur permettaient de poser des questions propres à leurs dossiers.

Voici des exemples d'autres suggestions pour le centre de messages :

- Ajouter une fonction de « clavardage en direct »;
- Créer un espace où les utilisateurs pourraient sauvegarder les formulaires qu'ils ont remplis (ou même partiellement remplis) pour l'Agence;
- Créer un espace où les utilisateurs pourraient sauvegarder leurs documents justificatifs qu'ils ont numérisés (p. ex., des reçus).

Après avoir obtenu une idée des types de communications et de fonctionnalités qu'un centre de messages de l'Agence pourrait offrir, presque tous les participants ont convenu qu'un centre de messages devrait être mis sur pied et que celui-ci devrait être situé dans Mon dossier.

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : 46558-201138/001/CY

Date d'octroi du contrat : 24 janvier 2020

Montant du contrat (TVH comprise) : 65 779,16 \$

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à

l'adresse suivante : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca

Résultats détaillés

But et objectifs de la recherche

En septembre 2018, l'Agence du revenu du Canada a mené des groupes de discussion dans le cadre de sa stratégie des services numériques, et la recherche actuelle a pour but de miser sur les idées qui en sont ressorties, de recueillir des commentaires détaillés auprès des contribuables (clients), et de cerner clairement les aspects qu'il faut améliorer pour offrir une meilleure expérience de service numérique. Cela comprend la collecte de renseignements sur les attentes en matière de service afin de veiller à ce que l'Agence continue de concevoir et d'offrir des services numériques qui répondent aux besoins et aux attentes de ses clients.

L'Agence reçoit souvent des demandes téléphoniques de la part de clients, y compris des bénéficiaires de prestations, au sujet des renseignements qui sont disponibles par l'intermédiaire des portails en ligne de l'Agence. Les recherches précédentes indiquent qu'environ 20 % des Canadiens ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois. Elles indiquent aussi que 40 % des 20 millions de déclarants sont des bénéficiaires de prestations qui n'utilisent pas le service Mon dossier. Cela signifie donc qu'ils doivent communiquer avec l'Agence par téléphone. Ces demandes de renseignements comprennent notamment la confirmation de renseignements relatifs aux dates et aux montants de paiements, des renseignements qui se trouvent actuellement dans les portails en ligne, en plus d'autres types de renseignements.

Les renseignements recueillis seront utilisés pour établir des processus et des projets qui permettront d'améliorer la prestation des services ainsi que le format et la portée des produits, ce qui aidera l'Agence à avoir de meilleures interactions avec les bénéficiaires de prestations. Cette collecte de renseignements appuie la priorité du gouvernement du Canada visant à améliorer les services en général, plus particulièrement les services numériques, pour les Canadiens.

La réalisation de cette recherche est essentielle pour assurer que l'Agence offre des services qui répondent aux attentes et aux besoins changeants des Canadiens. Les résultats de cette recherche serviront également à valider les renseignements recueillis dans le cadre des divers mécanismes de rétroaction offerts aux clients (par téléphone et par l'intermédiaire des portails en ligne).

Cette recherche était axée sur les secteurs précis suivants, afin de clarifier les attentes des contribuables :

- 1) Types de demandes de renseignements répétées :** Les clients appellent souvent l'Agence, par exemple pour demander une confirmation des dates et des montants des paiements, même si ces dates et ces montants changent rarement. Voici certains secteurs d'intérêt :

- Que s'est-il produit pour qu'ils s'attendent à ce que les montants et les dates des paiements changent?
- Y a-t-il des renseignements connexes que les clients recherchent dans le cadre de ces appels qui ne sont pas définis clairement par les processus de suivi de l'Agence, mais qui pourraient être la véritable raison pour laquelle ils appellent?

2) Moyens de communication en ligne pour les demandes de renseignements et d'aide : Les clients demandent une façon de communiquer avec l'Agence par voie électronique plutôt que d'avoir à appeler pour obtenir des réponses à leurs questions. Voici certains secteurs d'intérêt :

- Envoyer et recevoir des courriels et des éléments de communication.
- Recevoir des avis électroniques.
- Quels types de renseignements les clients sont-ils disposés à fournir ou à recevoir en utilisant des voies de communication non sécurisées?

3) Avis et rappels proactifs : Les clients ont dit à l'Agence qu'ils aimeraient recevoir des renseignements proactifs propres à leur compte (c.-à-d. les dates de versement des prestations, etc.) Voici certains secteurs d'intérêt :

- Les avis sécurisés par rapport aux avis non sécurisés.
- Pour ce qui est des avis non sécurisés, quelle quantité de détails ou renseignements personnels est attendue?

4) Déterminer l'utilité/l'intérêt perçus à l'égard des nouveaux services potentiels.

Conclusions tirées des groupes de discussion

Utilisation générale des services numériques ou en ligne pour gérer les affaires financières

En demandant aux participants d'expliquer la façon dont ils utilisent divers sites Web et diverses applications mobiles pour gérer leurs affaires personnelles et financières, nous avons pu comprendre le contexte dans lequel les outils comme le service Mon dossier sont utilisés et peut-être même comparés.

Les participants étaient plus susceptibles de parler des outils bancaires mobiles et en ligne qu'ils utilisent pour les aider à demeurer au courant de leurs finances. Ils ont dit apprécier la commodité de ces outils, surtout en ce qui concerne la capacité de facilement payer les factures et vérifier les soldes, ainsi que la possibilité d'effectuer ces tâches en tout temps. Quelques participants ont aussi indiqué qu'ils aiment pouvoir prendre une photo d'un chèque pour le déposer. Certains des participants plus jeunes ont dit qu'ils utilisent toujours ou presque toujours leurs applications mobiles pour effectuer ces tâches plutôt que d'ouvrir une session sur un ordinateur. Inversement, certains participants ont expliqué qu'ils ne font pas confiance à un téléphone cellulaire pour gérer leurs affaires financières; ils ont indiqué qu'ils pourraient perdre leur téléphone ou que celui-ci pourrait être volé ou piraté.

Le fait de ne pas avoir à se rendre à un emplacement physique était également un avantage important de l'utilisation de ces outils. Une mère a expliqué que le fait de ne pas avoir à amener ses jeunes enfants à une succursale pour effectuer ses opérations bancaires était un avantage considérable.

Les participants ont également parlé des applications et des sites Web sécurisés d'autres types d'entreprises et établissements, notamment ceux d'entreprises de téléphones cellulaires (pour surveiller leur consommation de données, par exemple), de câblodistributeurs et d'entreprises d'assurance. Certains ont mentionné des interactions avec le gouvernement par l'intermédiaire de sites Web sécurisés et ont dit que celles-ci avaient tendance à être beaucoup moins fréquentes ou courantes que les interactions avec les banques et les entreprises de services publics. Dans ce contexte, le service Mon dossier était l'une des ressources en ligne les plus couramment mentionnées.

Communiquer avec l'Agence

Puisque nous avons ciblé des personnes ayant communiqué avec l'Agence au moins une fois au cours des dernières années, il était normal de s'attendre à ce que les participants aient des commentaires à ce sujet. Lorsque nous leur avons demandé quels moyens de communication ils avaient utilisés durant cette période, la plupart des participants ont mentionné qu'ils avaient utilisé le site Web de l'Agence. Bon nombre des participants ont dit avoir à la fois utilisé le site Web et interagi avec l'Agence par téléphone; un plus petit nombre ont dit avoir seulement appelé. Ces deux moyens ont été utilisés à des degrés de réussite variés, mais les participants ont mentionné qu'il s'agissait des deux moyens de contact qu'ils préféraient, et ce, pour diverses raisons. Un nombre infime de participants ont dit avoir obtenu des renseignements au sujet de l'Agence par l'intermédiaire des médias sociaux.

Lorsque nous leur avons demandé à quelle fréquence ils utilisent ces moyens de communication, la plupart des participants ont mentionné que les contacts sont relativement peu fréquents et que la plupart du temps, ils se font au besoin seulement. Les participants ont expliqué qu'ils communiquent avec l'Agence lorsqu'un problème survient, ou lorsqu'ils reçoivent une pièce de courrier ou un avis par courriel de l'Agence. Ils ont aussi mentionné qu'ils sont plus susceptibles de communiquer avec l'Agence durant la période de production des déclarations de revenus.

Ceux qui sont relativement plus enclins à contacter l'ARC inclus:

- Nouveaux arrivants au Canada. Les communications avec l'Agence semblent particulièrement fréquentes chez ceux qui sont nouveaux au Canada. Le fait de s'habituer à un nouveau régime fiscal présente des défis uniques, qui s'ajoutent parfois aux barrières linguistiques. En raison des difficultés liées à la langue, de nombreux nouveaux arrivants ne comprennent pas les renseignements qu'ils lisent ou qu'ils reçoivent. Cela peut les pousser à communiquer avec l'Agence pour « s'assurer » qu'ils interprètent ou soumettent bien les renseignements.
- Bénéficiaires de prestations. Les participants recevant diverses prestations doivent envoyer une demande et obtenir une approbation avant de recevoir les prestations, ce qui accroît souvent la fréquence des communications avec l'Agence sur de courtes périodes de temps. L'attente du traitement des crédits ou des paiements peut également accroître le besoin de vérifier souvent l'état d'une demande auprès de l'Agence.
- Propriétaires d'entreprises. Quelques participants étaient propriétaires d'entreprises; ceux-ci ont mentionné avoir plus souvent besoin de communiquer avec l'Agence.

Utilisation des ressources en ligne de l'Agence

La plupart des participants ont dit avoir cherché à obtenir des renseignements au moyen de ressources en ligne de l'Agence, soit sur le site Web général ou par l'intermédiaire du service Mon dossier. Puisqu'un des sous-segments de cette recherche ciblait précisément des utilisateurs du service Mon dossier, bon nombre des participants ont dit utiliser le service Mon dossier pour obtenir des réponses à certaines de leurs questions et demandes de renseignements. Les résultats précis liés au service Mon dossier sont abordés plus loin dans le présent chapitre.

Les participants ont exprimé des sentiments mitigés à l'égard de leur utilisation du site Web « général » de l'Agence, c'est-à-dire les renseignements du site Web de l'Agence qui ne font pas partie du service Mon dossier. Bien que certains participants aient dit avoir trouvé ce qu'ils cherchaient, d'autres étaient d'avis que le site était trop dense, trop technique et pas particulièrement convivial (pour ce qui est de la mise en page, de l'organisation des renseignements et du langage utilisé). En raison de ces défis, certains participants ont dit qu'ils ont de la difficulté à comprendre pleinement ou avec confiance le matériel qu'ils lisent, et qu'ils doutent parfois qu'ils accèdent aux bons renseignements ou documents. Des exemples de cela comprennent quitter accidentellement une page Web ou télécharger les mauvais documents ou des documents non requis.

Les participants ont dit apprécier la fonction de recherche du site Web lorsqu'ils ont de la difficulté à accéder aux renseignements voulus. Certains semblaient préférer utiliser Google pour effectuer leurs recherches.

Certains ont dit éviter carrément d'utiliser le site Web général de l'Agence parce qu'ils étaient persuadés qu'ils auraient de la difficulté à y naviguer.

Appeler l'Agence

Plusieurs participants, y compris des participants qui utilisent aussi le site Web, ont mentionné avoir appelé l'Agence. Parmi ceux qui préfèrent utiliser le site Web, un appel à l'Agence est considéré comme un dernier recours parce qu'ils ne veulent pas être aux prises avec de longs temps d'attente et parce que, selon eux, cette voie de communication est peu pratique. Pour certains, le fait d'appeler l'Agence était la seule approche envisageable – il s'agissait pour la plupart de personnes qui disaient avoir peu de compétences en informatique, de personnes qui n'étaient pas convaincues que le site Web peut leur fournir les réponses ou les conseils dont elles ont besoin, de personnes qui étaient préoccupées par la sécurité de leurs renseignements

personnels en ligne, et de personnes qui préfèrent simplement parler directement avec quelqu'un.

De façon générale, les personnes qui ont dit préférer appeler l'Agence croyaient que le fait de pouvoir régler complètement une question en un seul appel, être assuré d'avoir obtenu des conseils et des renseignements complets et exacts, et poser plusieurs questions pendant un seul appel en valait la peine, même si elles devaient attendre longtemps avant de parler à quelqu'un. Certains estimaient simplement qu'ils n'avaient pas d'autre choix que d'appeler l'Agence.

Lorsque nous avons demandé aux participants d'expliquer pourquoi ils appelaient l'Agence, ils ont fourni une variété de réponses :

- Pour apporter ou confirmer des modifications à leur compte, comme un changement d'adresse, ou pour s'inscrire à des services, comme les paiements automatiques.
- Certains participants ont affirmé qu'ils sont préoccupés par le fait qu'ils ont eu de la difficulté à chercher des renseignements fiscaux de base ou spécifiques au moyen du site Web général de l'Agence et qu'ils ont dû appeler l'Agence pour obtenir les renseignements voulus ou confirmer qu'ils accédaient aux bons renseignements.
- Certains participants ont mentionné qu'ils ont dû appeler l'Agence après avoir perdu leur mot de passe pour le service Mon dossier ou parce qu'ils avaient de la difficulté à y ouvrir une session.
- Quelques participants ayant des handicaps ont dit avoir encouru des problèmes d'accessibilité mineurs sur le site Web et qu'ils préféraient par conséquent appeler l'Agence directement.

Dans l'ensemble, très peu de participants ont indiqué avoir eu besoin de faire un suivi auprès de l'Agence par téléphone après avoir trouvé les renseignements qu'ils cherchaient en ligne. Voici les raisons les plus courantes pour les appels de suivi :

- La non-compréhension des renseignements trouvés en ligne, surtout chez les participants ayant une langue maternelle autre que le français ou l'anglais.
- Les renseignements communiqués dans la correspondance envoyée par la poste n'étaient pas les mêmes que ceux qui s'affichaient dans Mon dossier.

Tous les participants ont convenu que le temps d'attente au téléphone pouvait être un fardeau. Certains ont également confirmé que leurs tentatives d'appeler avaient été déconnectés/échoué. Bon nombre de ceux qui ont pu parler à un agent ont eu l'impression que les niveaux de service et de connaissance étaient élevés et que les agents étaient très utiles.

- Des participants du groupe de Vancouver ont signalé la plus grande difficulté à communiquer avec l'Agence par téléphone était leur niveau de frustration à l'égard des boîtes vocales et des robots conversationnels. Il se peut que les problèmes d'accès à un agent soient attribuables aux différences de fuseau horaire.

En fin de compte, beaucoup de participants ont déclaré qu'ils appelaient l'Agence parce qu'il est important pour eux de « bien faire les choses la première fois » et parce que, selon eux, les conséquences d'une mauvaise interprétation des renseignements ou d'une erreur sont très graves. Ces conséquences peuvent comprendre : encourir des retards inutiles dans l'approbation d'une demande; manquer d'un crédit d'impôt ou d'une prestation; produire une déclaration de revenus erronée; faire l'objet d'une vérification; devoir s'entretenir avec l'Agence plus souvent que normalement nécessaire. Selon les participants, s'il est possible d'éviter même une seule de ces conséquences en appelant l'Agence directement, les temps d'attente en valent la peine.

Communiquer avec l'Agence pour des questions liées aux prestations

Lorsque nous avons demandé aux participants s'ils avaient communiqué avec l'Agence au sujet de questions liées aux prestations, ils ont le plus souvent parlé des raisons suivantes :

- Certains répondants ont mentionné le besoin de réaffecter l'allocation canadienne pour enfants (ACE) avec leur ex-conjoint en raison d'un divorce ou d'une séparation.
- Plusieurs prestations peuvent communiquer avec l'ARC pour savoir comment le paiement forfaitaire est réparti entre les prestations.
- Les familles qui dépendent de l'ACE peuvent communiquer avec l'Agence lorsqu'un paiement est retardé, par exemple en raison d'une longue fin de semaine, afin de confirmer qu'il sera bel et bien versé.
- Plusieurs participants ont mentionné appeler l'Agence pour confirmer qu'ils ont correctement rempli leurs formulaires de demande. Ils peuvent également appeler pour les raisons suivantes :
 - pour s'assurer que la demande et tous les documents requis ont été reçus;
 - pour s'assurer que tous les documents justificatifs envoyés après la demande initiale ont été reçus;
 - pour surveiller l'état de la demande (p. ex., pour savoir s'ils vont recevoir la prestation).

- Bon nombre des personnes qui demandent le crédit d'impôt pour personnes handicapées sont enclines à communiquer avec l'Agence. Les parents d'enfants handicapés s'entretiennent souvent avec l'Agence au sujet des règles et des critères d'admissibilité en constante évolution. Les personnes ayant une invalidité de longue durée sont tenues de renouveler leurs prestations après une certaine période de temps.

Les participants, surtout ceux qui utilisent le service Mon dossier, ont expliqué qu'ils n'avaient pas besoin de communiquer avec l'Agence au sujet des montants et des dates de paiement, puisque ces renseignements sont faciles à trouver dans leur portail. D'autres ont expliqué que ces renseignements leur sont également fournis par l'Agence dans les documents papier qu'elle leur envoie au sujet de leurs prestations.

Utilisation de Mon dossier

De nombreux participants utilisaient déjà au moins quelques services dans Mon dossier, y compris ce qui suit :

- Se tenir à jour à l'égard de tous les montants de paiement, des crédits, des soldes et des annexes (ceci était généralement la préoccupation la plus importante des participants). Les participants ont indiqué qu'ils utilisent le service Mon dossier pour vérifier leurs comptes du Régime de pensions du Canada (RPC), de la TPS/TVH, de l'allocation canadienne pour enfants (ACE) et du Régime enregistré d'épargne-retraite (REER), pour vérifier leur avis de cotisation (ADC) ou leurs droits de cotisation à un compte d'épargne libre d'impôt (CELI).
- Plusieurs participants ont indiqué qu'ils utilisent et aiment la fonction d'avis par courriel de l'Agence. Les avis par courriel ajoutent à la facilité d'utilisation et à la commodité du portail, surtout puisque Mon dossier n'est pas un portail auquel les utilisateurs sont susceptibles d'accéder ici et là ou d'une façon régulière.
- Être en mesure d'imprimer des documents importants pour leurs archives était considéré comme très utile, surtout les avis de cotisation.
- La possibilité d'apporter des changements à leur adresse.
- Quelques participants ont déjà numérisé et téléchargé des documents au moyen du service Mon dossier, plutôt que de les envoyer par la poste.

Dans l'ensemble, les utilisateurs de Mon dossier étaient très satisfaits de leur portail. Ils ont indiqué que le portail était facile à naviguer, qu'il était complet et qu'il fournissait des renseignements faciles à comprendre. Ils aiment aussi la fonction de partenaire de connexion.

- Puisque les renseignements dans le portail sont complets et faciles à comprendre, il semble y avoir moins de besoin d'appeler l'Agence.
- Puisque tous les renseignements sont disponibles en ligne, l'Agence permet aux utilisateurs du service Mon dossier de choisir de ne plus utiliser des documents papier. Certains ont aimé que cette option soit écologique et qu'elle leur permette aussi de réduire la quantité de paperasse qu'ils doivent traiter et d'éviter que des documents importants soient égarés.

Le principal inconvénient lié à Mon dossier a été signalé par des participants qui ont eu de la difficulté à se souvenir de leur mot de passe, ou qui ont abandonné puisqu'ils jugeaient qu'il y avait trop d'étapes à suivre pour obtenir un nouveau mot de passe. Les personnes qui ont utilisé un partenaire de connexion étaient très satisfaites de cette fonction et ont admis qu'elles n'ont pas eu à se souvenir d'un autre mot de passe, surtout un mot de passe qui serait rarement utilisé. Tous les participants qui ont utilisé cette approche pour accéder à leur portail ont expliqué qu'ils le faisaient par l'intermédiaire de leur institution financière. Après avoir entendu d'autres participants parler de cette fonction, les participants qui ne connaissaient pas la fonction ou qui étaient moins familiers ont exprimé de l'intérêt pour accéder à leur portail de cette façon.

- Quelques participants ont expliqué qu'ils ont eu de la difficulté à trouver le lien vers le service Mon dossier à partir du site Web général de l'Agence.

À l'exception de l'amélioration de l'approche liée à la connexion, la majorité des participants n'avaient pas d'autres suggestions pour améliorer le portail.

- Les personnes qui ne connaissaient pas la fonction d'inscription aux avis par courriel aimeraient que cette fonction soit mieux annoncée dans Mon dossier afin d'accroître la sensibilisation. Quelques participants estiment que les avis devraient être un service auquel les utilisateurs peuvent renoncer au lieu d'être un service auquel les utilisateurs doivent s'inscrire.
- Des participants ont manifesté un intérêt à recevoir des renseignements plus détaillés sur les prestations (p. ex., le montant de l'allocation canadienne pour enfants reçu pour chaque enfant au lieu du montant total reçu).

- Il y avait également un intérêt à obtenir des explications dans Mon dossier concernant tout changement (positif ou négatif) apporté aux montants reçus, payés, etc., en ce qui concerne les remboursements, les montants dus, les prestations reçues, etc.
- Des participants ont signalé qu'ils ont de la difficulté à repérer leurs avis de cotisation et feuillets (y compris les copies papier) et ils ont suggéré que l'Agence apporte des changements pour que ces documents soient plus faciles à trouver.

Utilisation des applications mobiles de l'Agence

Très peu de participants étaient au courant des applications mobiles de l'Agence. Quelques participants ont indiqué avoir déjà utilisé MonARC et semblent satisfaits d'avoir un accès direct à leur portail sur leur téléphone cellulaire. Certains utilisateurs ont indiqué qu'ils aimeraient avoir autant de fonctions et de renseignements sur leur téléphone cellulaire que ce qui est offert sur leur portail de bureau.

Les autres participants étaient certainement intrigués par la possibilité d'avoir une application de l'Agence sur leurs appareils mobiles. Ils semblaient par contre vouloir plutôt une application « traditionnelle » qu'ils peuvent télécharger à partir de leur boutique d'applications (au lieu d'avoir une application Web mobile).

L'intérêt d'avoir l'application mobile de l'Agence est motivé par ce qui suit :

- la possibilité d'accéder rapidement à son portail à partir de son appareil (processus qui est semblable à la façon dont bon nombre de participants accèdent actuellement à leurs renseignements bancaires au moyen d'applications bancaires);
- être en mesure d'accéder au portail en effectuant des étapes d'authentification simplifiées, comme l'inscription par « empreintes digitales » (au lieu d'avoir à se souvenir d'un autre mot de passe);
- recevoir des avis dans l'application de l'Agence, plutôt que des courriels ou des messages texte. Si les gens reçoivent des messages à partir de l'application, ils sont rassurés que ces messages soient authentiques et légitimes, et ils sont plus susceptibles de les remarquer.

Ceux qui veulent moins utiliser une application mobile ont exprimé des préoccupations à l'égard de la sécurité de leurs renseignements s'ils les accèdent à partir d'un appareil mobile au lieu d'une source plus sécuritaire, comme la version de bureau de Mon dossier. Quelques participants étaient également d'avis qu'ils ne veulent pas encombrer l'espace mémoire de leur appareil mobile en téléchargeant une application qu'ils accèdent seulement une ou deux fois par année.

Améliorations aux services en ligne

Lorsqu'on a demandé aux participants comment l'Agence pourrait améliorer ses ressources et ses services en ligne en vue de faciliter l'accès à l'information en ligne et d'aider les Canadiens à utiliser les outils de libre-service, ils ont offert diverses suggestions. En voici quelques-unes :

- **Accroître la convivialité du site Web** – Si les renseignements qui se trouvent sur le site Web général étaient plus faciles à trouver et à comprendre, les gens n'auraient pas besoin de communiquer autant avec l'Agence pour obtenir de l'aide ou des précisions.
- **Offrir une fonction de clavardage en direct** – Cela leur permettrait de poser des questions précises et d'avoir un dialogue avec une personne de l'Agence, ce qui éviterait les frustrations qui s'accumulent lorsqu'on tente de communiquer avec l'Agence par téléphone. On s'attend également que la conversation (et, par conséquent, les réponses à aux questions) se produise immédiatement et en temps réel.
- **Offrir une option de rappel.** Des participants ont cité des exemples, y compris diverses banques et le gouvernement de la C.-B.
- **Promouvoir les fonctions et les services existants en ligne de l'Agence**, surtout la fonction de partenaire de connexion, les avis par courriel et les outils mobiles de l'Agence.
- **Concevoir une « véritable » application mobile** qui fonctionnerait de la même façon que les applications offertes par les institutions financières et les services publics.
- **Fournir aux citoyens un moyen plus facile d'accéder aux mises à jour et aux explications des règles fiscales qui touchent le Canadien moyen, ou d'y être informés.**

Avis et rappels

Lorsque le groupe a discuté des avis et des rappels, de nombreux participants avaient déjà expliqué que l'Agence leur envoie des avis par courriel.

Il convient également de noter que, à cette étape des groupes de discussion, quelques participants avaient également déjà suggéré qu'il serait utile que l'Agence leur envoie des avis par courriel, ne sachant pas que ce service était déjà disponible.

Une fois que le service a été entièrement expliqué à tous les membres du groupe, bon nombre des participants qui n'étaient pas déjà inscrits au service ont dit vouloir clairement recevoir des

avis. Les participants qui recevaient déjà ces avis ont manifesté un réel intérêt et une véritable satisfaction à l'égard de ce service.

De nombreux participants ont indiqué que ce service est la seule chose qui les incite à ouvrir une session dans Mon dossier. Bon nombre d'entre eux ont ajouté qu'ils ne vérifieraient pas leur compte Mon dossier s'ils ne recevaient pas un avis par courriel.

- Certains participants ont même signalé qu'ils aiment que ce service est semblable au service d'avis offert par leur institution financière, les services publics et des entreprises comme Amazon.

Certains participants ont dit qu'ils appréciaient le fait que les avis contiennent le moins de renseignements possible, c'est-à-dire qu'ils visent tout simplement à les informer d'accéder à leur compte Mon dossier. Ils ajoutent que, si quelqu'un a accès à leurs courriels, cette personne ne pourrait pas voir toute l'information que l'Agence leur communique.

Lorsqu'on leur a demandé de suggérer des situations dans lesquelles ils aimeraient recevoir un avis, les participants semblaient intéressés par ce qui suit :

- Lorsqu'une demande est reçue, traitée et approuvée. Dans de nombreux groupes, au moins un participant a suggéré spontanément l'idée d'avoir une « fonction de suivi » qui permettrait de suivre les progrès des activités (p. ex., le statut des demandes), semblable à la façon dont les entreprises d'expédition permettent de faire le suivi d'un colis ou dont les restaurants permettent de suivre la livraison d'une commande de pizza.
- Lorsqu'un paiement est exigible pour un compte.
- Lorsqu'un dépôt a été fait.
- Lorsque l'Agence a besoin de renseignements supplémentaires pour une demande, une nouvelle cotisation ou une vérification (p. ex., elle a besoin de reçus ou d'autres documents à l'appui).
- Si l'Agence a tenté de communiquer avec eux ou lorsqu'un article de courrier leur a été envoyé (pour qu'ils sachent qu'ils vont recevoir du courrier ou, s'ils ne sont pas à leur adresse postale pendant un certain temps, pour qu'ils soient au moins au courant qu'un document important leur a été envoyé), ou si du courrier a été retourné à l'Agence.
- Si de nouveaux renseignements fiscaux ont été introduits (p. ex., nouveaux crédits d'impôt, changements apportés à la Loi).
- Un rappel des dates limites liées aux déclarations de revenus.

- Un avis de vérification et des détails sur « ce à quoi s’attendre ».
- Un rappel de la date limite liée aux cotisations à un REER.
- Quand quelqu’un accède au compte dans le portail Mon dossier.
- Un avis indiquant qu’une déclaration de revenus fait l’objet d’une nouvelle cotisation. Commentaire d’un participant : « Si je reçois une cotisation, j’ai l’impression que je ne saurais pas que cette cotisation n’est pas définitive et je me retrouverais dans une situation où je reçois un remboursement et que, quelques mois plus tard, je fais l’objet d’une nouvelle cotisation et je dois de l’argent. Il serait bon de savoir qu’une nouvelle cotisation est en cours ou de recevoir entre-temps un avis parce que c’est toujours un choc de recevoir une nouvelle cotisation. Au moins si je reçois un avis, je serais au courant de la situation au cas où je veux communiquer avec quelqu’un. »
- Recevoir un avis si le montant d’une prestation change pour quelque raison que ce soit.
- Recevoir un avis lorsque l’Agence offre de nouveaux produits ou de nouvelles caractéristiques en ligne ou ailleurs.

Étant donné la diversité des situations où un avis pourrait être envoyé, certains participants ont suggéré que les inscrits aux avis devraient avoir l’option de sélectionner au préalable les types d’avis qu’ils aimeraient recevoir à partir d’une longue liste d’options. De cette façon, ils sauraient que les avis qu’ils reçoivent sont pertinents et importants.

S’ils étaient pour recevoir des avis de l’Agence, la plupart des participants ont dit qu’ils préféreraient les recevoir par courriel; il y a cependant eu aussi un intérêt pour les messages texte. Bien que certains participants aimaient l’idée de recevoir des messages texte, ils étaient d’avis que les messages texte ne les inciteraient pas nécessairement à accéder à leur compte, tandis que s’ils recevaient un courriel, ils le verraient également sur leur ordinateur et pourraient accéder directement à leur compte à partir de l’ordinateur.

Selon les participants, les messages texte avaient également un risque d’atteinte à la sécurité plus élevé que les courriels étant donné la fréquence à laquelle nous recevons des messages texte frauduleux en général. Indépendamment de l’approche utilisée, les participants ont exprimé de vives préoccupations à l’égard des courriels et des messages texte frauduleux qui les laissent constamment remettre en cause la légitimité de toute correspondance reçue de l’Agence.

Si les participants avaient le choix, ils choisiraient d’inclure le moins de renseignements personnels possible dans les avis envoyés par l’Agence. Au plus, les participants seraient ouverts à recevoir des avis qui donnent quelques renseignements généraux sur la nature de l’avis. (Exemple : « Vous avez reçu un nouveau message de l’Agence **concernant vos prestations**. Pour

obtenir plus de renseignements, veuillez ouvrir une session dans Mon dossier. ») De nombreux participants croient fermement qu'il est mieux de fournir le moins de renseignements possibles dans l'avis. Compte tenu des préférences divergentes, quelques participants ont suggéré que l'Agence devrait donner à l'inscrit l'option de personnaliser le niveau de détails fournis dans ses avis.

Quelques participants ont précisé qu'il serait utile si l'Agence fournissait des directives à l'appui, des documents, du matériel, etc., une fois qu'un inscrit a ouvert une session dans le portail Mon dossier, afin de l'aider à gérer certains types d'avis. Par exemple :

- Si un nouveau crédit est offert, l'Agence pourrait indiquer la page à consulter sur le site Web général de l'Agence pour obtenir plus de renseignements sur ce crédit (notamment la façon de faire une demande et de déterminer l'admissibilité au crédit).
- Si l'avis indique que l'inscrit doit soumettre un formulaire quelconque, ce formulaire pourrait être joint au message envoyé dans le compte Mon dossier.
- Si un changement est apporté au remboursement que doit recevoir l'inscrit ou au montant qu'il doit payer, l'avis devrait inclure une explication qui appuie ce changement.

Quelques participants ont suggéré que les avis par courriel devraient inclure des liens vers ce type de renseignements. Cependant, lorsqu'on a expliqué à ces participants pourquoi les courriels de l'Agence ne contiennent jamais de liens pour des raisons de sécurité, ils ont rapidement compris le raisonnement. La suggestion d'intégrer ces liens aux messages reçus dans le portail Mon dossier était plus acceptable.

Moyens de communication en ligne

On a demandé aux participants s'ils ont accès à des outils de communication en ligne ou numériques offerts par les entreprises ou les organisations avec lesquelles ils font affaire. Les participants connaissent très bien les options de clavardage en direct sur bon nombre des sites Web qu'ils visitent en général et sur les sites Web des entreprises avec lesquelles ils interagissent régulièrement. Dans la plupart des cas, les participants semblaient préférer cette option, au lieu d'appeler les diverses entreprises. En fait, certains ont indiqué qu'un bon nombre d'entreprises avec lesquelles ils font affaire n'offrent même pas d'option de communication par téléphone et que toute la correspondance doit se produire au moyen du clavardage en direct, qui est une option avec laquelle ils semblent très à l'aise.

Voici quelques exemples d'entreprises qui offrent une option de clavardage en direct :

- **Détaillants** : Home Depot; Simons; Best Buy; concessionnaires d'automobiles
- **Entreprises de télécommunications** : Koodo; Virgin Mobile; Telus; TekSavvy; Vidéotron
- **Universités**
- **Institutions financières et banques**
- **Tourisme/voyages** : Air Miles; services de taxi; services de réservation d'hôtel
- **Autre** : FitBit

Les participants connaissaient un peu les robots conversationnels (p. ex., Amazon), mais ils ne savaient pas trop de quoi il s'agit et comment ils fonctionnent. Dans chaque séance, l'animateur a dû expliquer comment fonctionnent les robots conversationnels et préciser que certains robots conversationnels communiquent en format texte, alors que d'autres utilisent des commandes vocales. Indépendamment, lorsqu'il est question de robots conversationnels à titre d'outil de service à la clientèle, les opinions étaient presque à l'unanimité négatives et très tranchées. Peu de participants semblaient persuadés que l'intelligence artificielle peut remplacer un humain, surtout si les questions sont détaillées ou propres à un dossier.

Une fonction de rappel a également été suggérée dans chaque groupe. Les participants ont indiqué que de nombreuses entreprises de télécommunications offrent cette fonction qu'ils jugent commode, car ils n'ont pas à faire la file d'attente et ils peuvent préciser une heure ou un délai de rappel qui les convient le mieux. Par exemple, un participant a expliqué que Bell semble offrir une fonction qui permet aux clients d'envoyer un message en ligne et de recevoir un rappel une fois que Bell a examiné la question ou la demande.

Aucun des participants n'a indiqué pouvoir envoyer des courriels à l'équipe de soutien à la clientèle des diverses entreprises avec lesquelles il fait affaire, ou à tout le moins avoir recours à cette approche pour obtenir du soutien.

En fin de compte, presque tous les participants étaient d'avis que l'Agence devrait offrir un moyen de communication en ligne quelconque pour les demandes de renseignements ou d'aide. C'est l'option du clavardage en direct qui était la plus appréciée. La deuxième option la plus appréciée était celle de demander d'une façon quelconque que l'Agence les rappelle.

- Un clavardage en direct aurait l'avantage de générer du texte qui permet aux participants de sauvegarder le clavardage en format texte ou de prendre une capture d'écran qu'ils peuvent consulter plus tard, au besoin.
- Le texte d'un clavardage en direct serait également utile pour faire en sorte que l'Agence soit tenue responsable de ses commentaires et de ses conseils.

- Le clavardage en direct peut également aider à surmonter les barrières linguistiques (tant pour l'agent que pour le client).
- L'option de clavardage en direct serait également plus accessible pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole.

Les participants avaient des attentes précises à l'égard d'une fonction de clavardage en direct :

- la conversation doit avoir lieu « en direct », en d'autres mots, elle doit être en temps réel;
- elle doit permettre de discuter avec un agent du même type et calibre que l'agent qui aurait été joint si on avait communiqué avec l'Agence par téléphone;
- la fonction de clavardage en direct doit être disponible en dehors des heures normales de bureau (ce qui n'est pas le cas pour le service offert par un centre d'appels).

De nombreux participants ont suggéré fortement que le moyen de communication en ligne soit situé dans Mon dossier. Selon eux, ils seraient assurés de communiquer directement avec l'Agence et pourraient poser des questions propres à leur compte d'une façon sécuritaire. Les participants présumaient que l'agent avec lequel le client communique par clavardage aurait automatiquement accès au dossier puisque ce client aurait déjà ouvert une session dans son portail.

- Si les participants avaient à « discuter par clavardage » avec un agent de l'Agence à partir de leur portail, ils semblaient tout à fait ouverts à l'idée que la correspondance inclut tous les types de renseignements personnels.

Les participants semblaient aussi ouverts à l'idée de peut-être utiliser des robots conversationnels ou une fonction de clavardage en direct pour les aider à naviguer le site Web général ou pour les demandes de renseignements généraux. Certains participants ont demandé dans quelle mesure un robot conversationnel serait différent ou meilleur par rapport à une fonction de recherche générale sur le site Web. Indépendamment, ils n'étaient pas du tout persuadés qu'un robot conversationnel serait suffisant pour les aider avec un problème propre à un dossier.

Lorsque nous leur avons parlé spécifiquement de l'envoi de courriels entre eux et l'Agence, les participants ont dit ne pas être à l'aise de le faire à l'extérieur du service Mon dossier.

Les participants seraient d'accord de dire que les scénarios les plus courants sont les suivants :

- **Clavardage en direct ou robot conversationnel** pour la navigation générale sur le site Web, la recherche de formulaires et la recherche de renseignements.

- **Clavardage en direct ou communication par courriels** pour des problèmes personnels complexes qui ne peuvent être résolus qu'avec l'aide d'un agent de l'Agence.

En fin de compte, les participants semblaient généralement ouverts à l'idée d'avoir différents outils à leur disposition pour obtenir les réponses dont ils ont besoin, à condition que l'un de ces outils permette d'avoir une interaction avec un « véritable agent ». Il convient également de noter que de nombreux participants ont insisté sur l'importance de toujours avoir l'option de parler à un agent « en direct » par téléphone. Même si ce n'est pas une option qu'ils auront à utiliser souvent, les participants sont d'avis qu'elle devrait tout de même être disponible pour les situations dans lesquels ils doivent parler à un agent pour traiter une question très importante.

En ce qui concerne la prestation de services, les participants s'attendraient à ce qu'une communication par « clavardage en direct » soit instantanée. Les attentes étaient nettement différentes pour les courriels; les participants étaient d'avis qu'un délai de traitement de 24 à 48 heures serait acceptable. À tout le moins, ils s'attendent à recevoir une confirmation de réception de leur courriel peu de temps après l'avoir envoyé.

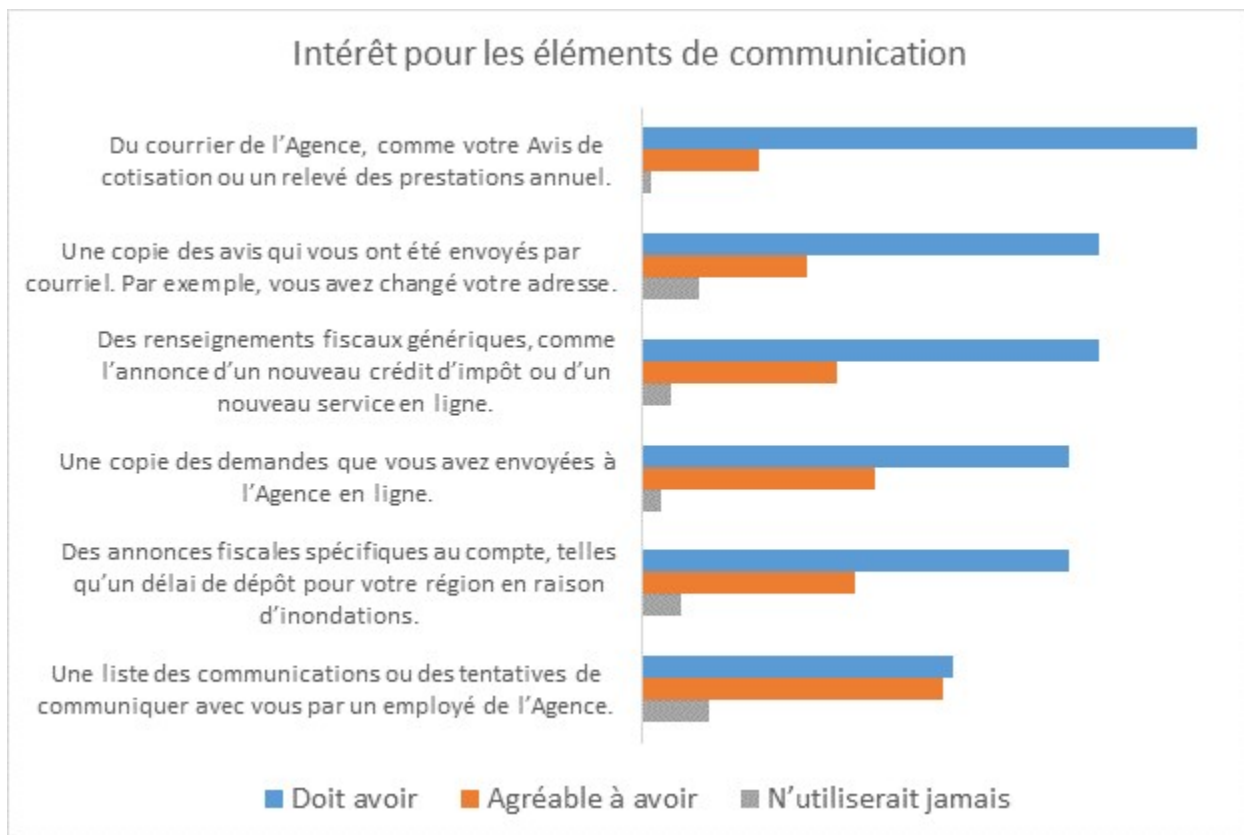
Centre de communications/Centre de messages

En règle générale, les participants connaissent le concept d'un « centre de messages ». Des centres semblables sont en place à leurs institutions financières (p. ex., les banques et les compagnies d'assurances) et à certains de leurs fournisseurs de services de télécommunications et de services publics. La plupart d'entre eux reconnaissent toutefois qu'ils visitent rarement ces centres de messages, car ces centres ont tendance à afficher des avis de relevés, des changements aux politiques, des publications de marketing et des promotions.

Les participants ont reçu une liste de six types de communications possibles qu'ils pourraient recevoir par l'intermédiaire d'un centre de messages sécurisé de l'Agence. Voici le type qui était le plus populaire ou le plus essentiel : « Du courrier de l'Agence, comme votre Avis de cotisation ou un relevé des prestations annuel ». Lorsqu'on a demandé aux participants de sélectionner les deux éléments de communication de cette liste qui sont les plus essentiels pour eux, la majorité des participants a sélectionné cet élément.

L'élément le moins populaire était celui-ci : « Une liste des communications ou des tentatives de communiquer avec vous par un employé de l'Agence ». Il s'agissait du type de communication dont le plus grand nombre de participants ont indiqué ne jamais utiliser ou ne pas avoir besoin, ou que ce type de communication était « optionnel ». Les quatre autres types de communications ont reçu des cotes égales, ce qui a incité quelques participants à suggérer que

les utilisateurs devraient être en mesure de choisir à partir d'une liste de types de messages à recevoir.



On a demandé aux participants de préciser pourquoi ils ont accordé la cote « Essentiel » à l'élément « Du courrier de l'Agence, comme votre Avis de cotisation ou un relevé des prestations annuel ». Ils ont expliqué qu'il s'agit de la principale raison pour laquelle ils visiteraient le portail Mon dossier : ces types de relevés sont au cœur de leurs interactions avec l'Agence. La plupart des gens conviennent également qu'il est formidable d'avoir tout ce dont ils ont besoin à un seul endroit. Peu importe s'ils doivent payer un montant ou s'ils vont recevoir un remboursement, ils sont au courant de la situation et peut garantir que tout se passe en temps opportun.

Les participants ont aussi noté que l'élément suivant était essentiel : « Une copie des avis qui vous ont été envoyés par courriel ». Ils ont expliqué qu'ils veulent s'assurer que tous les changements ont été apportés correctement et qu'ils peuvent aller confirmer cela en tout temps. Quelques participants ont également mentionné que cet élément leur permettrait aussi de détecter la fraude (en vérifiant de nouveau que l'avis reçu par courriel est légitime), et de s'assurer que personne d'autre ne change leurs renseignements.

Voici un autre élément qui était très populaire : « Des renseignements fiscaux génériques, comme l'annonce d'un nouveau crédit d'impôt ou d'un nouveau service en ligne ». Les participants voulaient savoir tout ce que ne leur était pas disponible auparavant et s'assurer de ne rien manquer. Cet élément a particulièrement trouvé un écho chez les participants qui produisent leurs propres déclarations de revenus et qui n'ont pas recours à un expert qui peut les informer des nouveaux crédits fiscaux.

L'un des éléments les moins populaires (« Une liste des communications ou des tentatives de communiquer avec vous par un employé de l'Agence ») ne serait pas utilisé par certains participants parce qu'ils estimaient que le simple fait de les informer qu'un agent de l'Agence a tenté de communiquer avec eux ne réglerait pas le problème, surtout s'il n'y a aucun moyen de retourner facilement l'appel. Les participants ne semblaient pas être convaincus qu'une confirmation de la tentative de communication dans le portail Mon dossier permettrait de les rassurer que l'appel était en fait légitime.

Les participants ont ensuite reçu une liste de neuf fonctionnalités possibles desquelles ils pourraient se prévaloir par l'intermédiaire d'un centre de messages sécurisé de l'Agence. Les deux options les plus appréciées étaient « Répondre directement à un message en ligne que l'Agence vous a envoyé » et « Envoyer un message à la personne qui s'occupe de votre dossier à l'Agence ». En fin de compte, les participants étaient d'avis que toutes les fonctions qui leur permettraient de communiquer avec une personne de l'Agence seraient de la plus grande valeur, surtout si celles-ci leur permettaient de poser des questions propres à leurs dossiers. Ils disent qu'ils se sentiraient plus à l'aise à communiquer avec un agent qui est affecté à leur dossier et qui connaît leur situation.

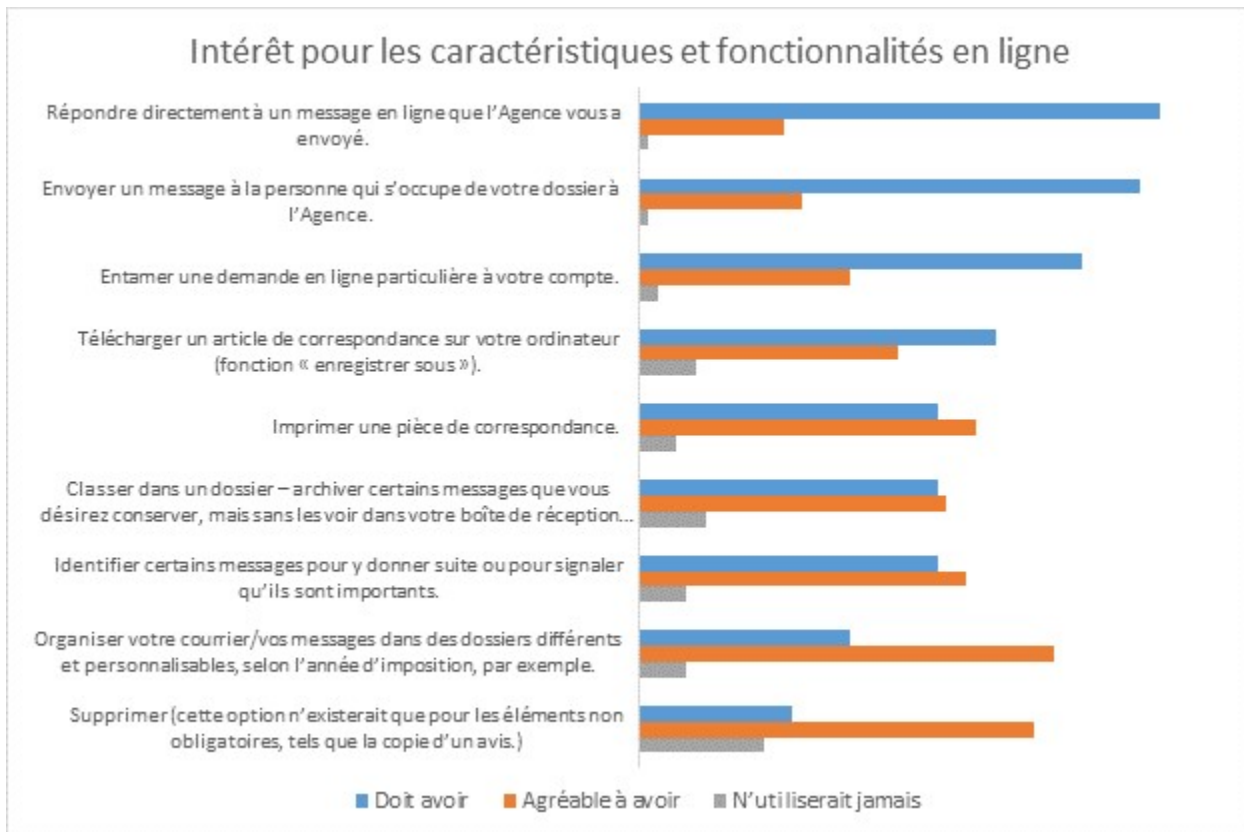
Les fonctionnalités les moins importantes seraient celles qui leur permettraient de marquer des messages, de les supprimer ou de les organiser. D'après les participants, la quantité de correspondance reçue ne serait pas suffisante pour justifier la nécessité d'une fonction d'organisation. De plus, ils étaient d'avis que tous les éléments de correspondance envoyés par l'Agence seraient importants, donc ils ne voyaient pas la nécessité d'avoir une fonction permettant de marquer ou de supprimer des éléments. Lorsqu'il est question plus précisément d'une fonction de suppression, quelques participants étaient d'avis qu'ils ne voudraient pas rater une brèche dans l'historique du compte ou ne pensaient pas recevoir suffisamment d'éléments de correspondance pour avoir besoin d'en supprimer.

Pour des raisons environnementales, certains ont expliqué qu'ils n'utiliseraient jamais une fonction d'impression.

Voici des exemples d'autres suggestions visant les centres de messages ou le portail Mon dossier en général :

- ajouter une fonction de « clavardage en direct »;
- ajouter une fonction de rappel;
- créer un espace où les utilisateurs pourraient sauvegarder les formulaires qu'ils ont remplis (ou même partiellement remplis) pour l'Agence;
- créer un espace où les utilisateurs pourraient sauvegarder leurs documents justificatifs qu'ils ont numérisés (p. ex., des reçus).
- Certains participants aimeraient recevoir leurs feuillets T4 par l'intermédiaire de ce portail.

Après avoir obtenu une idée des types de communications et de fonctionnalités qu'un centre de messages de l'Agence pourrait offrir, presque tous les participants ont convenu qu'un centre de messages devrait être mis sur pied et que celui-ci devrait être situé dans Mon dossier.



Méthodologie

Aperçu : La méthodologie de recherche consistait en une série de huit groupes de discussion répartis dans quatre endroits différents au pays : St. John's (T.-N.-L.), Montréal (Québec), Toronto (Ontario) et Vancouver (C.-B.).

La population cible de cette recherche était composée de bénéficiaires de prestations qui ont communiqué avec l'Agence pour un problème lié aux prestations au cours des deux dernières années et qui sont actifs sur l'Internet. Les bénéficiaires de prestations ont été expressément ciblés dans cette recherche pour les raisons suivantes :

- Ces contribuables ont besoin d'utiliser les services en ligne de l'Agence d'une façon plus régulière (mensuelle ou trimestrielle), tandis qu'un déclarant régulier, qui a seulement besoin de communiquer avec l'Agence une fois par année pour produire sa déclaration et recevoir un avis de cotisation, a moins besoin d'utiliser les services en ligne de l'Agence.
- Il était important que l'Agence parle aux personnes qui utilisent le plus ses services et qui, par conséquent, auront les plus fortes opinions.
- De plus, il est connu que les renseignements sur les bénéficiaires de prestations (dates régulières de paiement, etc.) sont disponibles en ligne, mais ces bénéficiaires continuent de téléphoner l'Agence après avoir visionné l'information en ligne. L'Agence a donc cherché à déterminer si ces personnes pouvaient expliquer pourquoi ils continuent d'appeler pour valider les renseignements qui se trouvent déjà en ligne.

Un bénéficiaire de prestations a été défini, pour les besoins de la présente recherche, comme étant une personne qui reçoit au moins l'un des avantages suivants administrés par l'Agence :

- Crédit pour la TPS/TVH
- Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Parmi les participants aux groupes, il y avait un mélange d'utilisateurs et de non-utilisateurs du service Mon dossier. Ces deux segments ont été définis comme suit :

- **Utilisateurs du service « Mon dossier »** – Ceux qui ont ouvert une session au cours des deux dernières années pour effectuer une tâche, notamment :
 - Envoyer et / ou recevoir de courriels à / de l'ARC.
 - Consulter un avis de cotisation.
 - Demander un changement à un avis de cotisation.
 - Consulter le statut de traitement d'une déclaration ou d'une prestation.
 - Mettre à jour des renseignements personnels.
 - Vérifier les cotisations maximales à un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) ou à

un régime enregistré d'épargne-retraite (REER).

- **Non-utilisateurs** – Ceux qui n'utilisent pas les services en ligne de l'Agence, mais qui effectuent régulièrement d'autres tâches en ligne, notamment :
 - Magasinage
 - Paiement de factures
 - Services de bibliothèque
 - Interaction en ligne avec d'autres organismes gouvernementaux, y compris, sans toutefois s'y limiter :
 - Demander l'obtention ou le renouvellement d'un permis
 - Payer une amende, comme une contravention de stationnement
 - Payer l'impôt foncier
 - Demander une prestation ou l'inscription à un programme
 - S'inscrire à un programme récréatif de la ville
 - Télécharger une demande de passeport canadien

L'Agence a fourni une liste des bénéficiaires de prestations. Une vérification additionnelle a été effectuée afin d'assurer une combinaison d'utilisateurs et de non-utilisateurs du service Mon dossier. Cela permet de veiller à ce que certains participants aient communiqué avec l'Agence au cours des deux dernières années pour une question liée aux prestations ou pour toute autre question liée à l'impôt.

Quorus a conçu et traduit le questionnaire de recrutement ainsi que le guide de l'animateur de la présente étude. À l'étape de préparation du questionnaire de recrutement, des questions précises ont été insérées pour assurer une représentation adéquate d'utilisateurs et de non-utilisateurs du service Mon dossier, ainsi que des genres, des âges et des revenus.

- Pour ce projet, l'accent a été mis sur les ménages qui gagnent jusqu'à 80 000 \$ par année. Puisque le crédit pour la TPS/TVH est accordé en fonction du revenu, cette exigence a été jugée satisfaite pour tout bénéficiaire de ce crédit. Toutefois, ce n'est pas le cas pour les bénéficiaires de prestations qui reçoivent seulement l'allocation canadienne pour enfants. Par conséquent, il a fallu effectuer une vérification additionnelle pour veiller à ce que le nombre de ménages gagnant plus de 80 000 \$ par année soit limité à deux ou trois ménages par groupe.

Quorus a recruté 10 participants afin d'avoir huit participants par groupe de discussion, et les participants recrutés se sont vu offrir une rétribution de 100 \$ à la fin des séances de discussion.

De plus :

- Toutes les activités de recrutement ont été effectuées dans la langue officielle choisie par les participants, c’est-à-dire en anglais ou en français, selon le cas.
- Sur demande, les participants ont été informés de la marche à suivre pour accéder aux résultats de la recherche.
- Sur demande, les participants ont pu consulter la politique sur la protection des renseignements personnels de Quorus.
- Le recrutement a permis de confirmer la capacité de chaque participant à parler, à comprendre, à lire et à écrire dans la langue dans laquelle la séance devait être effectuée.
- Les participants ont été informés de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, et rassurés à l'idée que ces droits allaient être protégés tout au long du processus de recherche. Ils ont notamment été informés du but de la recherche, du nom du ministère ou de l'organisme responsable et du nom du fournisseur de recherche; ils ont appris que l'étude serait mise à disposition du public six mois après l'achèvement des travaux sur le terrain par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada, et ont été informés que leur participation à l'étude était volontaire et que les renseignements fournis allaient être administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

À l'étape de recrutement et au début de chaque séance de discussion, les participants ont été informés que la recherche était effectuée pour le compte du gouvernement du Canada et de l'Agence du revenu du Canada. Les participants ont aussi été informés que les séances de discussion étaient filmées et enregistrées et que des observateurs de l'Agence y assistaient. Quorus a veillé à ce que le consentement préalable soit obtenu à l'étape du recrutement et avant que les participants entrent dans la salle où avait lieu la séance de discussion.

Toutes les séances de discussion ont eu lieu dans une installation qui a permis à l'équipe du client d'observer les séances. Au total, 70 personnes ont participé à ces groupes de discussion. Les dates et les lieux de ces séances sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Lieu	Heure (heure locale)	Langue	Nombre de participants	Date et heure
St. John's (T.-N.-L.)	17 h 30	Anglais	9	24 février 2020
St. John's (T.-N.-L.)	19 h 30	Anglais	7	24 février 2020
Toronto (Ontario)	17 h 30	Anglais	9	25 février 2020
Toronto (Ontario)	19 h 30	Anglais	10	25 février 2020
Montréal (Québec)	17 h 30	Français	8	26 février 2020

Montréal (Québec)	19 h 30	Français	7	26 février 2020
Vancouver (C.-B.)	17 h 30	Anglais	10	27 février 2020
Vancouver (C.-B.)	19 h 30	Anglais	10	27 février 2020

Chaque séance de discussion a duré deux heures et a été animée par Rick Nadeau, l'un des principaux chercheurs bilingues de Quorus dont le nom figure dans l'offre à commandes du gouvernement du Canada.

Avis de non-responsabilité pour la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

En raison de la taille de l'échantillonnage, des méthodes de recrutement spéciales qui sont utilisées et des objectifs de la recherche, il est clairement entendu que les travaux faisant l'objet de la discussion sont de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à une population plus vaste.

Il serait également inapproprié de suggérer ou d'insinuer que quelques utilisateurs réels (ou bon nombre d'entre eux) se comporteraient d'une certaine façon simplement parce que quelques participants (ou bon nombre d'entre eux) se sont comportés de cette façon durant les séances. Ce type de prévision relève strictement de la recherche quantitative.

Annexes

Questionnaire pour les groupes de discussion

Spécifications

- Huit groupes de discussion seront menés auprès de Canadiens de 18 ans et plus dans les quatre villes suivantes (deux groupes dans chaque ville) :
 - St. John's (T.-N.-L.)
 - Toronto (Ontario)
 - Montréal (Québec)
 - Vancouver (C.-B.)
- Les groupes cibleront les bénéficiaires de prestations qui ont appelé l'Agence pour une question liée aux prestations au cours des deux dernières années et qui sont actifs sur Internet. Les groupes cibleront en deuxième lieu les personnes qui ont appelé l'Agence pour d'autres raisons au cours des deux dernières années.
- Les deux publics cibles sont les suivants :
 - utilisateurs du service Mon dossier;
 - non-utilisateurs du service Mon dossier.
- Chaque groupe comprendra un mélange d'utilisateurs et de non-utilisateurs du service Mon dossier.
- Chaque groupe sera composé d'un mélange de participants selon leur sexe, leur âge et leur revenu.
- Dans chaque groupe, le nombre de ménages dont le revenu annuel dépasse 80 000 \$ sera limité à 2 ou 3. Puisque le crédit pour la TPS/TVH est accordé en fonction du revenu, les bénéficiaires qui le reçoivent devraient par le fait même respecter cette exigence. Ce n'est cependant pas le cas pour les bénéficiaires qui reçoivent seulement l'allocation canadienne pour enfants (ACE); des mesures de sélection supplémentaires doivent donc être utilisées.
- Douze participants seront recrutés pour chaque groupe, en supposant que huit ou dix se présenteront.
- Les participants recevront chacun 100 \$.
- Les séances de groupe dureront deux heures.
- L'horaire des séances est le suivant :

Date	24 février	25 février	26 février	27 février
Ville	St. John's	Toronto	Montréal	Vancouver
Langue	Anglais	Anglais	Français	Anglais
17 h 30	Groupe 1	Groupe 3	Groupe 5	Groupe 7
19 h 30	Groupe 2	Groupe 4	Groupe 6	Groupe 8

Questionnaire de recrutement

A. Questionnaire de sélection

INTRODUCTION : Bonjour/Hello, je m'appelle [RECRUTEUR]. Puis-je parler avec [NOM TIRÉ DE LA BASE DE DONNÉES] s'il vous plaît? J'appelle de la part du groupe-conseil Quorus, une entreprise 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 les Canadiens.

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

[REMARQUE 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 nous pencher sur des questions concernant les services de l'Agence. Chaque groupe de discussion durera deux heures tout au plus, et en guise de remerciement pour leur temps, les participants recevront une rétribution. 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 professionnel de la recherche et qui réunira un maximum de 10 participants. Toutes les opinions demeureront confidentielles et serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant la confidentialité de vos renseignements personnels.**

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

1. STEFAN GIESELMANN DE L'AGENCE, OU DEMANDEZ À STEFAN DE TÉLÉPHONER À LA PERSONNE. ON PEUT COMMUNIQUER AVEC STEFAN AU 613-858-5732.

2. POUR VÉRIFIER QU'IL S'AGIT BIEN D'UN PROJET DU GOUVERNEMENT DU CANADA, TOUT RÉPONDANT PEUT EFFECTUER UNE RECHERCHE SUR LE SITE WEB CI-DESSOUS POUR CONSULTER LA LISTE DES PROJETS DE RECHERCHE EN OPINION PUBLIQUE ACTUELS – Y COMPRIS CELUI-CI : « AMÉLIORATIONS AUX SERVICES NUMÉRIQUES ».

EN – <http://canada.ca/por-cra>

FR – <http://canada.ca/arc-por>

**SI LA PERSONNE POSE UNE QUESTION AU SUJET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, DITES-LUI CECI : « 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. »

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR LE RECRUTEUR SI LE RÉPONDANT LUI DEMANDE COMMENT ON A FAIT POUR LE SÉLECTIONNER OU COMMENT ON A OBTENU SON NOM :

Vous avez été sélectionné de façon aléatoire à partir d'une longue liste de numéros de téléphone fournie par l'Agence du revenu du Canada dans le but unique d'aider à recruter pour ces groupes de discussion. Nous n'avons pas l'Agence du revenu du Canada des personnes sur la longue liste avec qui nous communiquons. La liste sera supprimée immédiatement après la recherche. La liste qui nous a été fournie contient seulement les renseignements nécessaires pour aider à recruter des participants pour les séances de discussion.

Seriez-vous intéressé à participer à cette étude?

Oui
Non

POURSUIVEZ
REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

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
Non

POURSUIVEZ
REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

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

1. On nous a demandé de discuter avec des participants de divers groupes d'âge. Puis-je savoir quel âge vous avez s'il vous plaît? [COMPOSITION VARIÉE]

Moins de 18 ans REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL
18 à 24 ans
25 à 35 ans
36 à 45 ans
46 à 55 ans
56 à 64 ans
65 ans et plus

REMARQUE : LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIVIT : « 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, ou un membre de votre famille immédiate travaillez/travaille pour... [LIRE LA LISTE]

...une maison de recherche en marketing, une société de relations publiques ou une agence de publicité?
...les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)?
...l'Agence du revenu du Canada?
...le gouvernement provincial ou municipal?
...un cabinet comptable ou un organisme de tenue de livre ou de préparation de déclarations de revenus?

Oui REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL SI LA PERSONNE RÉPOND OUI À UNE DES OPTIONS
Non POURSUIVEZ

3. Recevez-vous actuellement une des prestations ou un des crédits suivants du gouvernement du Canada? [LIRE LA LISTE]

L'allocation canadienne pour enfants
[VANCOUVER ET MONTRÉAL SEULEMENT]
Le crédit pour taxe sur les produits et services, ou T-P-S
[ST. JOHN'S ET TORONTO SEULEMENT]
Le crédit pour la taxe de vente harmonisée, ou T-V-H

} RECRUTER UN MÉLANGE

SI LA PERSONNE RÉPOND OUI À L'UNE DES OPTIONS, POURSUIVEZ
SI LA PERSONNE RÉPOND NON À TOUTES LES OPTIONS,
REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

4. Avez-vous communiqué avec l'Agence du revenu du Canada par téléphone au sujet d'une prestation au cours des deux dernières années?

Oui ALLEZ À LA QUESTION 6
Non POURSUIVEZ

5. Avez-vous communiqué avec l'Agence pour toute autre question au cours des deux dernières années?

Oui POURSUIVEZ [SÉLECTIONNEZ COMME REMPLAÇANT]
Non REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

6. Êtes-vous un utilisateur inscrit du service Mon dossier? Mon dossier est un portail sécurisé de l'Agence du revenu du Canada qui vous permet de consulter en ligne les renseignements concernant vos déclarations de revenus et vos prestations. Pour accéder à Mon dossier, vous devez entrer votre ID utilisateur et votre mot de passe de l'Agence. AU BESOIN, PRÉCISEZ CE QUI SUIT : Mon dossier n'est pas la même chose qu'IMPÔTNET. IMPÔTNET vous permet de transmettre votre déclaration de revenus et de prestations directement à l'Agence du revenu du Canada par Internet, mais ne vous permet pas de gérer les questions d'impôt en ligne.

Oui POURSUIVEZ
Non ALLEZ À LA QUESTION 8

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

Vérifier le statut de votre déclaration de revenus, d'un redressement ou d'une demande

Vérifier le statut de votre remboursement

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

Vérifier vos plafonds de cotisation à un CELI ou à un REER

Consulter votre avis de cotisation

Envoyer un courriel à l'Agence ou recevoir un courriel de l'Agence

Vérifier le montant de vos prestations ou de vos crédits

Lire une lettre ou un avis de l'Agence

Répondre à une lettre ou à un avis de l'Agence

SI LA PERSONNE RÉPOND OUI À L'UNE DES OPTIONS, CODEZ EN TANT QU'UTILISATEUR DE MON DOSSIER ET ALLEZ À LA QUESTION 10.
SI LA PERSONNE RÉPOND NON À TOUTES LES OPTIONS, POURSUIVEZ.

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

Transactions bancaires

Magasinage

Paielement de factures

Utilisation de services bibliothécaires en ligne (p. ex., réservation d'un livre, paiement d'une redevance, etc.)

Si la personne répond volontairement qu'elle n'utilise pas Internet :
REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL.

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

Demander l'obtention ou le renouvellement d'un permis

Payer une amende, comme une contravention de stationnement

Payer vos impôts fonciers

Demander une prestation ou l'inscription à un programme

S'inscrire à un programme récréatif de la ville

Faire une demande de passeport canadien

SI LA PERSONNE RÉPOND NON À TOUTES LES OPTIONS AUX QUESTIONS 8 ET 9, REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL.

SI LA PERSONNE RÉPOND OUI À L'UNE DES OPTIONS AUX QUESTIONS 8 ET 9, CODEZ EN TANT QUE NON-UTILISATEUR

IMPORTANT : L'OBJECTIF EST D'OBTENIR UN MÉLANGE D'UTILISATEURS ET DE NON-UTILISATEURS DU SERVICE MON DOSSIER POUR CHAQUE GROUPE DE DISCUSSION.

10. 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/techniques ou de cégep partielles

Études collégiales/techniques ou de cégep terminées

Études universitaires partielles

Baccalauréat

Maîtrise ou doctorat

11. Laquelle des situations suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi? Êtes-vous...
[OBTENIR UN MÉLANGE; LIRE LA LISTE]

Une personne qui travaille à temps plein (30 heures ou plus par semaine)

Une personne qui travaille à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)

Un travailleur indépendant

Une personne sans emploi

Une personne au foyer

Une personne aux études

Une personne à la retraite

12. Au cours des 12 derniers mois, quel a été le revenu annuel total de votre foyer avant impôts et déductions, de toutes les sources? Était-il...? [OBTENIR UNE COMPOSITION VARIÉE SOUS LA BARRE DES 80 000 \$; LIRE LA LISTE, AU BESOIN] RAPPELEZ À LA PERSONNE QUE CES RENSEIGNEMENTS SONT CONFIDENTIELS.

Moins de 20 000 \$

Entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$

Entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 \$

Entre 60 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$

Entre 80 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$

Entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$

150 000 \$ et plus

} MAXIMUM de 2 ou 3 par groupe

13. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un entretien organisé à l'avance sur un sujet en particulier pour lequel vous avez reçu une rétribution?

Oui

POURSUIVEZ

Non

ALLEZ À LA QUESTION 17

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

À moins de six mois REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

De six mois à moins de deux ans POURSUIVEZ

À deux ans ou plus

ALLEZ À LA QUESTION 16

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

INSCRIRE : _____

REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL SI LA PERSONNE A PARTICIPÉ À UN GROUPE DE DISCUSSION OU UN ENTRETIEN AU SUJET DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA.

16. À combien de discussions de groupe ou d'entretiens avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

Moins de cinq
Cinq ou plus

REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

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

Oui
Non

POURSUIVEZ
REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

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

Oui
Non

POURSUIVEZ
REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

19. 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
Non

POURSUIVEZ
REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

B. Invitation à participer

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

20. Aimerez-vous y participer?

Oui
Non

POURSUIVEZ
REMERCIEZ/METTEZ FIN À L'APPEL

21. Puis-je avoir votre adresse courriel afin que nous puissions vous envoyer un courriel indiquant l'adresse où le groupe tiendra sa séance, ainsi qu'un formulaire de consentement à lire et à apporter avec vous au groupe de discussion?

Oui : ENTREZ L'ADRESSE COURRIEL : _____

Non : C'est bon. Avez-vous un stylo à portée de main afin que je puisse vous donner l'adresse du lieu où le groupe tiendra sa séance? Elle aura lieu à [INSÉRER L'ADRESSE DE L'INSTALLATION] à [HEURE] le [DATE].

À l'installation, on vous demandera de présenter une pièce d'identité avec photo, alors n'oubliez pas d'en apporter une avec vous (par exemple, un permis de conduire). Pour y participer, on vous demandera également de signer un formulaire de consentement, lequel sera disponible à l'installation à votre arrivée.

Si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Comme nous invitons un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure de participer, veuillez appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au [INSÉRER NUMÉRO] à notre bureau. Veuillez demander [INSÉRER NOM].

Quelqu'un de notre bureau vous appellera la veille pour vous rappeler la séance. Pour cela, nous avons besoin de vos coordonnées.

Prénom : _____
Nom de famille : _____
Numéro de téléphone
de jour : _____
Numéro de téléphone
en soirée : _____
Adresse courriel : _____

Merci!

Guide de l'animateur

Groupes de discussion avec les bénéficiaires de prestations

Guide de l'animateur

A. INTRODUCTION (10 MIN)

- L'animateur se présente.
- L'animateur remercie les participants de leur présence.
- L'animateur explique les objectifs des discussions de groupe :
 - Nous voulons connaître vos *opinions* sur certains enjeux, concepts et produits.
 - La discussion durera environ deux heures.
 - Il ne s'agit pas d'un test de connaissances; il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses (nous voulons simplement vos opinions). Vous pouvez être en désaccord; nous vous encourageons à vous exprimer, même si vous avez des opinions différentes.
 - Il n'est pas nécessaire de m'adresser tous vos commentaires; vous pouvez aussi échanger avec les autres participants.
 - Ce soir, nous menons une étude pour le gouvernement du Canada. Toutefois, je ne suis pas un de ses employés.
 - Soyez honnêtes et sincères.
 - Veuillez noter que tous vos propos lors de ces discussions resteront tout à fait confidentiels.
 - Nous n'attribuons pas de commentaires à des personnes précises. Notre rapport résume les conclusions des groupes de discussion, mais il ne mentionne aucun nom. Veuillez ne pas fournir des renseignements identifiables sur vous-même.
 - Il est possible d'accéder au rapport par l'intermédiaire de la Bibliothèque du Parlement ou d'Archives Canada.

- Vos réponses n’auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée et je prendrai des notes pour la rédaction du rapport. Des observateurs se trouvent de l’autre côté du miroir.
- Veuillez éteindre vos cellulaires.

Faisons d’abord les présentations. Dites-nous :

- Quel est votre travail et qu’aimez-vous faire dans vos temps libres?
- J’aimerais également comprendre comment, selon vous, Internet a changé la façon dont vous gérez vos affaires personnelles – Par exemple, comment vous a-t-il aidé à maîtriser vos finances? Comment a-t-il changé la façon dont vous traitez avec les divers ordres de gouvernement?

B. COMMUNIQUER AVEC L’AGENCE – Besoin de renseignements ou d’une aide (25 MIN)

La recherche de ce soir a pour but d’aider l’Agence du revenu du Canada à comprendre la façon de concevoir et de fournir des services qui répondent le mieux à vos besoins, à vos préférences et à vos attentes, tout en mettant l’accent sur l’amélioration de ses offres de services en ligne ou numériques.

Nous aimerions amorcer la discussion de ce soir avec vos idées et vos opinions sur la façon dont vous interagissez avec le gouvernement du Canada ou l’Agence lorsque vous avez besoin de communiquer avec lui pour obtenir de l’information ou de l’aide.

1. En général, lorsque vous pensez aux moments où vous avez dû communiquer avec le gouvernement du Canada ou l’Agence au cours des dernières années...

L’ANIMATEUR DOIT EXAMINER CHAQUE EXEMPLE

- ... Comment avez-vous procédé? **AU BESOIN** : Par téléphone, au moyen du site Web, du portail en ligne sécurisé, des médias sociaux...
- À quelle fréquence utilisez-vous ces moyens?
- Quels renseignements cherchiez-vous à obtenir? **AU BESOIN** : S’agissaient-ils de renseignements génériques ou propres à un compte?

- Étiez-vous généralement d’avis que vous aviez trouvé les renseignements que vous cherchiez?
- Si vous avez utilisé une voie en ligne pour trouver les renseignements et que vous les avez trouvés, avez-vous également appelé?
 - Après avoir trouvé les renseignements en ligne, qu’est-ce qui vous a poussé à également appeler? **AU BESOIN :**
 - Était-ce pour valider les renseignements?
 - Est-ce qu’il manquait quelque chose de précis qui vous a obligé d’appeler?
- En pensant aux ressources ou aux services en ligne que vous avez utilisés au cours des dernières années pour communiquer avec l’Agence ou pour obtenir des renseignements auprès d’elle, y a-t-il quoi que ce soit qui pourrait être amélioré?
- Y a-t-il d’autres améliorations aux services que vous estimez que le gouvernement du Canada ou l’Agence devrait apporter pour faciliter l’obtention de ces renseignements en ligne et pour vous aider à utiliser les outils de libre-service?

2. SI LES PRESTATIONS SONT MENTIONNÉES :

Certains d’entre vous ont indiqué que vous tentiez de trouver des renseignements sur le moment où vous recevrez votre paiement de prestations ou le montant du paiement de prestations. Je comprends que les dates de paiement et les montants sont plus ou moins établis et ne changent pas, alors je suis curieux de savoir pourquoi vous communiqueriez avec le gouvernement ou l’Agence pour obtenir ce type de renseignements.

- Qu’est-ce qui vous permettrait de croire que la date de paiement ou le montant pourrait changer? Y a-t-il quelque chose que l’Agence pourrait faire ou peut-être changer, ou y a-t-il d’autres renseignements qu’elle peut vous fournir pour répondre à ce besoin? Pour vous rendre plus confiants afin que vous ne sentiez pas le besoin d’appeler?
3. Est-ce que l’un d’entre vous utilise les services en ligne de l’Agence, comme le portail Mon dossier ou les applications mobiles, pour vous aider à trouver des renseignements ou à obtenir de l’aide concernant votre dossier d’impôt et de prestations?

L’ANIMATEUR DOIT OBTENIR UN CHIFFRE CLAIR DU NOMBRE DE PERSONNES QUI UTILISE LE PORTAIL PAR RAPPORT À CHACUNE DES APPLICATIONS ET IL DOIT CONNAÎTRE LA DATE À LAQUELLE ILS ONT ÉTÉ UTILISÉS POUR LA DERNIÈRE FOIS.

AU BESOIN :

Mon dossier est un service sécurisé qui permet aux Canadiens de mener leurs affaires fiscales fédérales en ligne en utilisant le site Web de l'Agence.

MonARC est une application mobile Web pour les particuliers qui vous permet d'accéder de façon sécuritaire à des parties clés de vos renseignements fiscaux et de payer votre solde d'impôt dû.

MesPrestations ARC est une application mobile Web pour les bénéficiaires de prestations qui vous permet de consulter rapidement vos versements de prestations et de crédits, ainsi que des renseignements sur leur admissibilité.

Le fait d'utiliser un logiciel de préparation de déclarations de revenus électroniques ou d'effectuer des paiements en ligne à l'Agence ne signifie PAS pour autant que vous êtes inscrit au service Mon dossier.

- Quels services dans Mon dossier ou les applications de l'Agence avez-vous utilisés? Veuillez me donner des exemples précis si vous le pouvez... **AU BESOIN :** Par exemple, vous avez peut-être changé votre adresse en ligne ou consulté des renseignements sur votre remboursement ou votre paiement.
- Comment avez-vous appris que vous pouviez utiliser ces services en ligne pour effectuer ces tâches?
- Dans quelle mesure ces services fonctionnent-ils bien pour vous? **L'ANIMATEUR DOIT S'ASSURER QUE LE PARTICIPANT PRÉCISE LE SERVICE DONT IL PARLE.**
 - Qu'est-ce que vous aimez à propos de ces services?
 - Y a-t-il un type de renseignements supplémentaires auxquels vous aimeriez avoir accès par l'intermédiaire du portail ou des applications?
 - Y a-t-il une fonction ou une fonctionnalité que vous aimeriez modifier ou ajouter?

C. AVIS ET RAPPELS (20 MIN)

Maintenant, nous aimerions parler de la capacité de l'Agence à vous envoyer des avis et des rappels.

1. Saviez-vous que l'Agence offre un service d'avis électronique par courriel qui peut envoyer des alertes pour des changements précis apportés au compte, comme un changement d'adresse ou le dépôt direct?

Renseignements pour les animateurs : Des alertes sont disponibles dans les cas suivants...

- Il y a du nouveau courrier à consulter dans Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise
- Un changement d'adresse
- Les renseignements pour le dépôt direct ont été modifiés
- Le changement de l'état civil
- Le changement des renseignements sur le représentant autorisé
- La création, la mise à jour ou la suppression du NIP du compte
- Le courrier qui lui a été envoyé par l'Agence a été retourné (le compte nécessite une mise à jour de l'adresse)

- Est-ce que certains d'entre vous utilisent ce service?
- Quelle a été votre expérience avec ce service jusqu'à maintenant? Répond-il à vos besoins? Avez-vous des suggestions d'amélioration?

2. Dans quelles autres situations seriez-vous utile de recevoir un type d'alerte semblable de l'Agence?
 - **AU BESOIN** : Qu'en est-il...
 - i. ... lorsqu'un paiement est dû dans votre dossier?
 - ii. ... lorsqu'un paiement de prestations habituel s'en vient?
 - iii. Lorsqu'une demande est approuvée?
 - iv. Lorsqu'un paiement a été appliqué à un compte?
 - v. Lorsque l'Agence a besoin de renseignements, comme des reçus pour une demande?
 - vi. S'il a un solde dû?
 - vii. Si l'Agence a tenté de communiquer avec vous?
 - viii. Si de nouveaux renseignements fiscaux ont été introduits (p. ex., nouveaux crédits d'impôt, changements apportés à la Loi)?
3. De quelle manière aimeriez-vous recevoir ces avis? Par exemple, par message texte, par courriel, dans l'une des applications de l'Agence, dans Mon dossier, d'une autre manière?
4. Est-ce que le type d'avis que vous aimeriez recevoir dépend du sujet? Serait-il différent, par exemple, pour les avis de paiement, les paiements dus, le changement d'adresse?
5. Quel niveau de renseignements personnels êtes-vous à l'aise de recevoir dans ces avis?
 - i. Aucun renseignement personnel, tout simplement une note vous indiquant d'aller sur le portail en ligne de l'Agence et de lire votre courrier.
 - ii. Des renseignements génériques, comme un paiement est prévu à être déposé dans votre compte bancaire le 20 avril.
 - iii. Des renseignements personnels, comme le montant du paiement et la raison de celui-ci. Exemple : « Votre paiement de prestations d'avril d'un montant de 110 \$ sera déposé le 20 avril. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez ouvrir une session dans Mon dossier et consulter votre relevé. »
6. Avez-vous d'autres suggestions pour aider l'Agence à rendre le service des avis électroniques aussi utile que possible pour vous?

D. MOYENS DE COMMUNICATION EN LIGNE (30 MINUTES)

Jusqu'à maintenant, nous avons discuté des alertes unidirectionnelles envoyées par l'Agence aux Canadiens.

Toutefois, de nombreux Canadiens ont manifesté un intérêt à l'égard de la correspondance ou de l'interaction avec l'Agence (ce qui suggère un échange en quelque sorte) par voie électronique plutôt que d'avoir à appeler pour obtenir des réponses à leurs questions.

1. J'aimerais que vous pensiez aux conversations ou aux interactions en ligne ou numériques que vous pourriez avoir avec d'autres institutions ou entreprises avec lesquelles vous faites affaire, que ce soit régulièrement ou de temps à autre – selon vous, quelles sont celles qui le font très bien? En d'autres mots, elles ont bien compris.

- Expliquez-moi un exemple...
- Que font-elles bien exactement?
- Quels types d'outils ou de moyens de communication en ligne fonctionnent bien dans ces circonstances?

2. Si vous réfléchissez précisément à vos interactions ou à vos interactions potentielles avec l'Agence, pensez-vous que l'Agence devrait offrir un moyen de communication en ligne pour les demandes de renseignements ou d'aide d'un type ou d'un autre? **[COMPTEZ LE NOMBRE DE MAINS LEVÉES]**

3. Quels types de services aimeriez-vous voir offerts? Comment vous verriez-vous les utiliser?
LISTE RAPIDE SUR LE TABLEAU PAPIER

QUESTION D'APPROFONDISSEMENT :

- Un robot conversationnel? **[AU BESOIN : Un robot conversationnel, ou un assistant virtuel, est un programme informatique qui permet de simuler les conversations avec les utilisateurs au moyen de commandes vocales, de clavardage ou des deux – par exemple, Siri et Alexa sont des robots conversationnels communs qui utilisent des commandes vocales.]**
- Le clavardage en ligne en temps réel (clavardage en direct)?

- Aimeriez-vous envoyer et recevoir des courriels (par exemple, en utilisant votre service de courriel habituel)? Comment aimeriez-vous qu’une chose pareille fonctionne?
 - Serait-il important pour vous d’être en mesure d’envoyer et de recevoir *certain*s courriels à l’extérieur d’un environnement sécurisé (par exemple, à l’aide de votre service de courriel habituel) et d’envoyer et de recevoir *d’autres* types de courriels à partir d’un environnement sécurisé, comme par l’intermédiaire de Mon dossier? [**ANIMATEUR** : La conversation aurait lieu ou la demande de renseignements commencerait dans Mon dossier, donc il serait sécuritaire de transmettre des renseignements personnels.]
 - Utiliseriez-vous les deux services et, dans l’affirmative, de quelle façon?
 - Autres services?
4. Estimez-vous que l’Agence devrait offrir divers moyens de prestation de services en fonction de la nature de la demande de renseignements? Par exemple, les demandes de renseignements sécurisées et non sécurisées.
5. **SI LA QUESTION N’A PAS ENTIÈREMENT ÉTÉ EXPLORÉE À LA QUESTION 3 CI-DESSUS** : Pour quels types de demandes de renseignements ou d’aide envisageriez-vous de communiquer avec l’Agence au moyen d’un moyen en ligne? Pourquoi?
- Les demandes de renseignements nécessitant la transmission de renseignements personnels, comme votre NAS?
 - Les demandes de renseignements généraux qui ne nécessitent pas de renseignements personnels?
 - Les sujets qui sont complexes et qui peuvent nécessiter l’examen de votre dossier ou de vos reçus, comme une vérification, un appel ou une demande?
 - La précision des renseignements de l’Agence en ligne?
 - La confirmation de la réception d’une demande, d’une (nouvelle) cotisation ou d’un paiement?
 - Une aide pour trouver des renseignements sur le site Web de l’Agence?

6. Et comme avant, où fixez-vous la limite en termes des types ou de la quantité de renseignements personnels que vous vous attendez à échanger ou à recevoir au moyen de la correspondance non sécurisée (c.-à-d. les courriels ordinaires)?
- Aucun renseignement personnel, tout simplement une note vous indiquant d'aller sur le portail en ligne de l'Agence et de lire votre courrier.
 - Des renseignements génériques comme ceux indiquant que votre demande ont été traitée et que votre remboursement sera déposé à une date précise, mais sans divulguer aucun montant.
 - Ou êtes-vous à l'aise de divulguer tous les renseignements personnels, comme le montant de votre remboursement personnel ou votre numéro d'assurance sociale?
7. Quelles seraient vos attentes à l'égard de la prestation de services lorsque vous communiquez avec l'Agence au moyen d'un moyen de communication en ligne?

QUESTION D'APPROFONDISSEMENT :

- À quelle vitesse vous attendez-vous à recevoir une réponse?
 - Pensez-vous que vous aimeriez avoir des interactions en temps réel, p. ex., le clavardage en ligne ou une réponse textuelle, ou une réponse par courriel en temps quasi réel?
 - Attendriez-vous 48 ou 72 heures pour obtenir une réponse à une demande de renseignements soumise en ligne? Ou laisseriez-vous faire et vous choisiriez d'appeler?
8. Avez-vous d'autres suggestions au sujet des moyens de communication en ligne qui seraient utiles à l'Agence?

E. CENTRE DE COMMUNICATION/CENTRE DE MESSAGES (25 MINUTES)

Notre dernier sujet ce soir portera sur les éléments de message et la fonctionnalité dans un centre de messages en ligne ou un centre de communication du portail sécurisé.

1. En pensant aux services en ligne que vous utilisez ou avez déjà utilisés dans votre vie personnelle, comme votre portail bancaire en ligne, la société de services publics, votre compagnie de téléphone ou peut-être un autre service en ligne du gouvernement, quels types d'éléments de communication recevez-vous habituellement dans ces centres de communication en ligne?
2. Si vous réfléchissez précisément aux communications que vous avez ou pouvez avoir avec l'Agence, quels sont les éléments que vous vous attendez à recevoir ou aimeriez recevoir de la part d'un centre de messages?

VALIDEZ CHAQUE ÉLÉMENT CI-DESSOUS À L'AIDE DU DOCUMENT A : J'ai des idées dont j'aimerais vous faire part. Les voici :

- a) Du courrier de l'Agence, comme votre Avis de cotisation ou un relevé des prestations annuel.
 - b) Une copie des avis qui vous ont été envoyés par courriel. Par exemple, vous avez changé votre adresse.
 - c) Une liste des communications ou des tentatives de communiquer avec vous par un employé de l'Agence.
 - d) Une copie des demandes que vous avez envoyés à l'Agence en ligne.
 - e) Des renseignements fiscaux génériques, comme l'annonce d'un nouveau crédit d'impôt ou d'un nouveau service en ligne.
 - f) Des annonces fiscales spécifiques au compte, telles qu'un délai de dépôt pour votre région en raison d'inondations.
- Y a-t-il d'autres éléments de communication que vous recevez ou souhaitez recevoir par l'intermédiaire d'un centre de communication en ligne?
 - Donnez-moi une idée des éléments que :
 - i. vous considérez comme étant essentiels;
 - ii. vous pensez ne jamais utiliser.
3. Maintenant, si vous réfléchissez aux tâches que vous effectuez habituellement ou que vous aimeriez effectuer en lien avec vos éléments de communication, de quelles caractéristiques ou fonctionnalités avez-vous besoin au-delà de la simple lecture du message reçu?

VALIDEZ CHAQUE ÉLÉMENT CI-DESSOUS À L'AIDE DU DOCUMENT B :

- a) Imprimer une pièce de correspondance
 - b) Classer dans un dossier – archiver certains messages que vous désirez conserver mais sans les voir dans votre boîte de réception principale
 - c) Télécharger un article de correspondance sur votre ordinateur (fonction « enregistrer sous »)
 - d) Supprimer (cette option n'existerait que pour les éléments non obligatoires, tels que la copie d'un avis. On ne pourra pas supprimer un document comme l'Avis de cotisation. Mais il se peut que vous vouliez le classer ou l'organiser autrement.)
 - e) Organiser votre courrier/vos messages dans des dossiers différents et personnalisables, selon l'année d'imposition, par exemple
 - f) Répondre directement à un message en ligne que l'Agence vous a envoyé
 - g) Marquer certains messages pour les donner suite ou pour signaler qu'ils sont importants
 - h) Envoyer un message à la personne qui s'occupe de votre dossier à l'Agence
 - i) Entamer une demande en ligne particulière à votre compte
- Selon vous, y a-t-il d'autres exemples précis de fonctionnalités que vous utilisez dans un centre de communication et que l'Agence devrait offrir?
 - Donnez-moi une idée des éléments que :
 - i. vous considérez comme étant essentiels;
 - ii. vous pensez ne jamais utiliser.
4. **SI LE TEMPS LE PERMET :** Si vous réfléchissez aux communications que vous voulez avoir avec l'Agence, quels types de communication aimeriez-vous pouvoir créer et envoyer à partir de ce centre de messages?
- Envoyer des courriels
 - Clavarder avec une personne
 - Clavarder avec un robot conversationnel
 - Envoyer des courriels avec pièces jointes
 - Faire des appels VoIP (transmission de la voix par protocole Internet)
 - Demander à l'Agence de vous rappeler

F. MOT DE LA FIN (10 MINUTES)

1. Compte tenu de tout ce dont nous avons discuté ce soir, quelles sont les fonctions qui suscitent le plus d'enthousiasme pour vous, le cas échéant?

2. Certains d'entre vous ne sont pas actuellement inscrits au service Mon dossier et d'autres le sont peut-être, mais ne l'utilisent pas souvent.
 - Y a-t-il des options abordées ce soir qui pourraient changer votre niveau d'intérêt ou d'utilisation du service « Mon dossier »? Si oui, lesquelles?

[CONSULTATION DES OBSERVATEURS]

3. Avez-vous un dernier commentaire ou une dernière suggestion à faire sur les sujets abordés ce soir?

N'oubliez pas de signer la fiche avant de quitter la salle – c'est simplement pour confirmer que vous avez reçu l'incitatif promis. **[POUR LE GROUPE 1 : Je vous prierais de ne pas discuter de ce dont nous avons parlé lorsque vous quitterez l'établissement, car nous avons des participants à la deuxième séance dans le hall ou la salle d'attente.]**

Remerciez les participants

Document 1

Si vous réfléchissez précisément aux communications que vous avez ou pouvez avoir avec l'Agence, quels sont les éléments que vous vous attendez à recevoir ou aimeriez recevoir de la part d'un centre de messages en ligne?

Insérez un ✓ dans la case qui, selon vous, s'applique à chaque énoncé.

	Essentiel	Optionnel	D'aucune utilité
A. Du courrier de l'Agence, comme votre Avis de cotisation ou un relevé des prestations annuel.			
B. Une copie des avis qui vous ont été envoyés par courriel. <i>Par exemple, vous avez changé votre adresse.</i>			
C. Une liste des communications ou des tentatives de communiquer avec vous par un employé de l'Agence.			
D. Une copie des demandes que vous avez envoyés à l'Agence en ligne.			
E. Des renseignements fiscaux génériques, comme l'annonce d'un nouveau crédit d'impôt ou d'un nouveau service en ligne.			
F. Des annonces fiscales spécifiques au compte, telles qu'un délai de dépôt pour votre région en raison d'inondations.			

Document 2

Si vous réfléchissez aux tâches que vous aimeriez effectuer en lien avec les éléments de communication d'un centre de messages en ligne, quelle est l'importance, selon vous, de chacune des caractéristiques et fonctionnalités suivantes :

Insérez un ✓ dans la case qui, selon vous, s'applique à chaque énoncé.

	Essentiel	Optionnel	D'aucune utilité
A. Imprimer une pièce de correspondance			
B. Classer dans un dossier – archiver certains messages que vous désirez conserver mais sans les voir dans votre boîte de réception principale			
C. Télécharger un article de correspondance sur votre ordinateur (fonction « enregistrer sous »)			
D. Supprimer (cette option n'existerait que pour les éléments non obligatoires, tels que la copie d'un avis. On ne pourra pas supprimer un document comme l'Avis de cotisation. Mais il se peut que vous vouliez le classer ou l'organiser autrement.)			
E. Organiser votre courrier/vos messages dans des dossiers différents et personnalisables, <i>selon l'année d'imposition, par exemple</i>			
F. Répondre directement à un message en ligne que l'Agence vous a envoyé			
G. Marquer certains messages pour les donner suite ou pour signaler qu'ils sont importants			
H. Envoyer un message à la personne qui s'occupe de votre dossier à l'Agence			
I. Entamer une demande en ligne particulière à votre compte			