



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

# Amélioration des services numériques

## Sommaire exécutif

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

*This document is also available in English.*

Canada 

## **Amélioration des services numériques**

### **Sommaire exécutif**

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](mailto: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 (executive summary, 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.

# Sommaire exécutif

## 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 tenant de communiquer avec l'Agence, ou bien que leur appel avait pris fin parce que la communication a été coupé. 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](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)**