



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Recherche d'entreprise annuelle 2020-2021 Constatations qualitatives et rapport méthodologique

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Préparé par Narrative Research

Numéro du contrat de SPAC : 46558-225179/001/CY

Valeur du contrat : 173 552,18 \$

Date d'attribution : 3 novembre 2020

Date de livraison : Février 2021

Numéro d'inscription : POR 055-20

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

This report is also available in English.

Canada 

Recherche d'entreprise annuelle 2020-2021

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Narrative Research

Février 2021

Le présent rapport présente les détails méthodologiques de l'étude quantitative de la recherche d'entreprise annuelle 2020-2021 menée par Narrative Research au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude quantitative a été menée au moyen de deux phases de collecte de données, d'un sondage téléphonique auprès du grand public et d'un sondage en ligne auprès des petites et moyennes entreprises et d'intermédiaires fiscaux. Les deux sondages ont été réalisés du 29 novembre au 19 décembre 2020.

Le présent rapport présente également les constatations découlant des séances de discussion de groupe en ligne que Narrative Research a tenues du 1^{er} au 11 février 2021 au nom de l'Agence du revenu du Canada. Cette composante de la recherche comportait un total de 16 groupes de discussion en ligne, à savoir quatre groupes dans chacune des régions suivantes : Canada atlantique, Ontario, Québec et Ouest canadien. Deux types de gens d'affaires ont été inclus dans l'étude, à savoir les intermédiaires fiscaux et les petites et moyennes entreprises. L'étude a également pris en compte deux publics au sein de la population adulte générale, soit les contribuables âgés de 18 à 34 ans et ceux âgés de 35 ans ou plus.

This publication is also available in English under the title:

Recherche d'entreprise annuelle de l'ARC de 2020-2021 – Constatations qualitatives et rapport méthodologique

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse media.relations@cra-arc.gc.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2
Canada

Numéro de catalogue : Rv4-126/1-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-38670-6

Publications connexes (numéro d'inscription : POR-055-20) :

Numéro de catalogue : Rv4-126/1-2021E-PDF (rapport définitif, anglais)

ISBN : 978-0-660-38668-3

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2021.

Table des matières

	<u>Page</u>
Résumé.....	1
Contexte et objectifs de recherche	1
Populations cibles.....	2
Méthodologie de recherche.....	2
Déclaration de neutralité politique et coordonnées.....	4
Principales constatations des groupes de discussion qualitatifs.....	5
Introduction.....	9
Analyse détaillée des groupes de discussion qualitatifs – Grand public, PME et intermédiaires	10
Impressions à l’égard de l’Agence et du régime fiscal canadien.....	10
Incidence de la pandémie de COVID-19 et aide d’urgence.....	14
Préparation des déclarations de revenus.....	19
Services en ligne et sécurité.....	21
Expériences en matière de service	23
Valeurs de l’Agence – philosophie Les gens d’abord	26
Méthodologie de recherche	27
Public cible	27
Annexe A.....	30
Composantes de la recherche quantitative.....	30
Approche pour la recherche qualitative.....	42
Annexes :	
Annexe B – Questionnaires de l’étude	
Annexe C – Questions de recrutement	
Annexe D – Guides du modérateur	

Résumé

Narrative Research Inc.

Numéro de contrat : 46558-225179/001/CY

Numéro d'inscription de la ROP : 055-20

Date d'octroi du contrat : 3 novembre 2020

Coût du contrat : 173 552,18 \$

Contexte et objectifs de recherche

En 2005, l'Agence du revenu du Canada a lancé un sondage annuel qui s'intéresse aux enjeux touchant l'ensemble de l'organisation et vise à faire état de l'opinion publique en vue de la planification stratégique et de l'établissement de rapports. En 2010, l'Agence a mené un examen de la méthodologie qui a abouti à la restructuration de la recherche d'entreprise annuelle. Un sondage de base annuel y a été inclus, ainsi que des groupes de discussion et des modules par roulement annuel composés d'un plus vaste public cible. L'exercice 2011-2012 a marqué le début du nouveau cycle de la recherche d'entreprise annuelle. En 2013, de nouvelles questions ont été ajoutées pour analyser les expériences des utilisateurs du site Web de l'Agence. Le module axé sur le service a été répété en 2013, en 2016 et en 2018. En 2017, le module consacré à l'observation a été réalisé pour la première fois. Il a été répété en 2019. Pour l'année en cours, l'accent est mis sur le service.

Dans ce contexte, afin de recueillir des renseignements généraux, l'Agence souhaitait évaluer les impressions du public, soit des particuliers, des petites et moyennes entreprises et des professionnels qui aident les petites entreprises à produire leurs déclarations de revenus. Avec ces renseignements, l'Agence peut évaluer des facteurs, comme la confiance et la satisfaction à son égard. Elle peut également contextualiser d'autres renseignements recueillis dans le cadre de l'étude, éclairer ses décisions stratégiques et fournir des renseignements pour décrire les résultats sur la mobilisation et la gestion de la réputation.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

- évaluer les impressions générales à l'égard de l'Agence;
- comprendre l'expérience de la production de déclarations de revenus;
- déterminer les méthodes de communication avec l'Agence;
- comprendre les impressions concernant les communications et les interactions avec l'Agence du point de vue du service;
- évaluer l'expérience avec le site Web de l'Agence;
- évaluer la connaissance de la nouvelle orientation de l'Agence (philosophie Les gens d'abord) et l'expérience de celle-ci.

Populations cibles

Il y avait trois publics cibles :

- **contribuables particuliers** – âgés de 18 ans ou plus, pour la recherche quantitative, et résidant au Canada depuis au moins 2 ans, pour la recherche qualitative. Pour la recherche qualitative, ce public a été divisé en fonction de l'âge : un groupe par région comprenant les personnes âgées de 18 à 34 ans et un deuxième groupe par région comprenant les personnes âgées de 35 ans ou plus;
- **petites et moyennes entreprises (PME)** – entreprises de moins de 100 employés. Les participants comprenaient les décideurs d'entreprise ou les particuliers qui prennent part aux décisions liées aux questions fiscales d'entreprise, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :
 - président/directeur général/propriétaire;
 - administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur;
 - comptable;
 - gestionnaire/agent de la paie;
 - gestionnaire;
 - commis comptable;
 - agent financier;
- **intermédiaires fiscaux** – travaillant avec des clients de petites et moyennes entreprises (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Méthodologie de recherche

Cette recherche comportait trois composantes.

- Un sondage téléphonique comportant un échantillon aléatoire de 1 600 Canadiens adultes âgés de 18 ans ou plus a été mené entre le 29 novembre et le 19 décembre 2020. Les membres du public cible étaient les contribuables âgés de 18 ans et plus résidant au Canada depuis au moins un an (opérationnalisés dans le cadre de cette recherche comme un échantillon de Canadiens adultes résidant presque universellement au Canada depuis au moins un an). Les quotas ont été établis par région, par âge et par genre afin d'assurer un échantillonnage représentatif. Le sondage prenait 15 minutes en moyenne. Un échantillon de 1 600 répondants engendre une marge d'erreur globale de $\pm 2,4$ points de pourcentage, 19 fois sur 20. Étant donné qu'il s'agit d'un échantillonnage probabiliste effectué au moyen d'une collecte de données randomisées, les résultats du sondage sont extrapolables à l'ensemble de la population adulte canadienne.

- Un sondage en ligne auprès de 503 petites et moyennes entreprises et de 502 intermédiaires fiscaux a été mené entre le 10 et le 17 décembre 2020. Des quotas en matière de collecte de données ont été établis par région afin d'assurer un échantillonnage représentatif. Le sondage prenait 10 minutes en moyenne. Étant donné que les sondages auprès des petites et moyennes entreprises et des intermédiaires fiscaux consistaient en des échantillonnages non probabilistes effectués au moyen d'un panel en ligne de représentants d'entreprise répondants accessible sur le marché, les résultats du sondage ne sont pas extrapolables à l'ensemble des populations canadiennes de PME et d'intermédiaires fiscaux.
- Au moyen d'Adobe Connect comme plateforme d'hébergement, on a fait appel à un total de 16 groupes de discussion en ligne, soit quatre groupes pour chacun des quatre publics cibles (un par région). Les quatre régions étaient les suivantes : Atlantique, Québec, Ontario et Ouest. Les séances au Québec ont été menées en français, tandis que toutes les autres séances se sont déroulées en anglais. Les séances de discussion de groupe ont eu lieu du 1^{er} au 11 février 2021, et chaque séance a duré environ deux heures. Les gens d'affaires ont reçu un incitatif de 200 \$, tandis que les membres du grand public ont reçu une rémunération de 100 \$. Une des grandes différences entre cette année et les années précédentes (particulièrement en ce qui a trait à la pandémie de COVID-19) est que toutes les séances se sont déroulées en ligne. En tout, 144 personnes ont été recrutées au moyen de panels et 125 personnes ont participé aux séances.

Ce rapport qualitatif et quantitatif combine les constatations détaillées tirées de la partie qualitative de cette étude, ainsi que le rapport méthodologique de la composante quantitative de l'étude. Il convient de faire preuve de prudence dans l'interprétation des résultats qualitatifs de cette étude, car la recherche qualitative est uniquement directionnelle, et les résultats ne sont pas statistiquement extrapolables. Les résultats qualitatifs ne peuvent pas être attribués à l'ensemble des populations étudiées, quel que soit le degré de confiance.

Déclaration de neutralité politique et coordonnées

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Narrative Research, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique*. Plus précisément, les résultats n'abordent pas les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis et les cotes de performance d'un parti politique ou de son chef.



Peter MacIntosh
Dirigeant principal de la recherche et partenaire
Narrative Research
pmacintosh@narrativeresearch.ca
902-493-3832

Principales constatations des groupes de discussion qualitatifs

Impressions générales par rapport à l'Agence :

Il existe une compréhension générale du rôle de l'Agence dans l'administration du régime fiscal canadien, et les impressions par rapport à l'Agence sont généralement neutres à plutôt positives.

Tous les publics cibles étaient généralement conscients que le rôle de l'Agence consistait principalement à percevoir l'impôt sur le revenu et à administrer un certain nombre de prestations. Les opinions sur l'Agence étaient généralement neutres à positives. En général, les impressions positives concernaient des améliorations perçues du site Web de l'Agence, ainsi que la présence en ligne et les perceptions à l'égard des agents au téléphone une fois le contact établi. Dans une moindre mesure, on apprécie la façon dont l'Agence administre le régime d'impôt sur le revenu, qui est considéré comme étant de nature complexe, ainsi que la manière dont l'Agence a administré les programmes de prestations d'urgence liées à la COVID-19. Les impressions négatives étaient principalement liées au temps d'attente au téléphone avant de parler à un agent.

Mesures d'intervention en cas d'urgence liées à la COVID-19 :

L'Agence a une bonne réputation en ce qui concerne le versement rapide et efficace des prestations d'urgence liées à la COVID-19, ce qui, dans bien des cas, a amélioré les perceptions générales à l'égard de l'Agence.

Le degré de sensibilisation était élevé à l'égard des prestations d'urgence du gouvernement du Canada. La plupart des PME et des intermédiaires participants avaient demandé au moins une des prestations d'urgence. Dans les groupes du grand public, les résultats étaient un peu plus partagés. En effet, souvent, la moitié des personnes avait présenté une demande et l'autre moitié ne l'avait pas fait. Du côté du grand public, les impressions à l'égard du processus de demande étaient surtout positives. On considérait que ce processus était simple et rapide, et il régnait seulement un peu de confusion quant à savoir si la demande devait être faite dans le cadre du régime d'assurance-emploi ou directement auprès de l'Agence.

La plupart des participants du grand public ont convenu que l'approche adoptée par l'Agence était la bonne, c'est-à-dire verser les prestations d'urgence rapidement et tenir compte des paiements en trop et des remboursements plus tard. Une réaction rapide a probablement été appréciée, étant donné que les participants ont généralement signalé une incidence négative de la pandémie de COVID-19 sur leurs finances personnelles et celles de leur entreprise. Des participants se sont montrés en désaccord, soutenant que le processus était trop facile et que certaines personnes devraient rembourser les prestations. D'autres participants étaient d'avis qu'il pourrait être très difficile de recouvrer les sommes dues auprès de certaines personnes. Tous les participants s'entendent pour dire que les paiements en trop de prestations d'urgence et d'impôt sur le revenu connexe doivent être remboursés à l'Agence, quelle que soit la situation personnelle du contribuable. Toutefois, la souplesse du délai de remboursement a été jugée acceptable.

Les réactions des PME et des intermédiaires au sujet du processus de demande ont également été positives, mais moins que celles du grand public. On a rapidement formulé quelques critiques selon

lesquelles les renseignements étaient incohérents et les feuilles de calcul n'étaient transmises que tard dans le processus. Le consensus était que ces problèmes s'étaient atténués depuis le printemps dernier.

Production des déclarations de revenus :

Les participants de la population générale sont divisés sur la question de savoir s'ils produisent eux-mêmes leurs déclarations de revenus ou si quelqu'un d'autre le fait pour eux. La plupart d'entre eux ont indiqué que, l'an dernier, ils n'avaient pas ressenti de stress inhabituel ou supplémentaire lié à la pandémie de COVID-19 en ce qui a trait à la production de leurs déclarations de revenus, et bon nombre d'entre eux ont profité de la prolongation de la période de production. Les PME ont tendance à choisir de ne pas produire elles-mêmes leurs déclarations de revenus, à moins qu'elles exercent des activités de petite envergure. Dans l'ensemble des groupes, la plupart des participants ne prévoyaient pas vivre du stress cette année non plus relativement au respect de leurs obligations en matière de production de déclarations de revenus pendant la pandémie.

Expérience liée au service :

Le téléphone et le site Web sont les principaux moyens de communiquer avec l'Agence et d'obtenir des renseignements auprès d'elle. Au cours des dernières années, des améliorations ont été observées sur le plan des interactions avec les agents et du site Web.

Téléphone : Le téléphone est une façon courante d'interagir avec l'Agence, et le temps d'attente avant de parler à un agent était la principale critique.

La communication téléphonique est relativement fréquente chez les intermédiaires fiscaux et, dans une moindre mesure, chez les PME et le grand public. La principale source de frustration à l'égard des communications téléphoniques est le temps d'attente avant de parler à un agent. Les opinions étaient généralement positives par rapport aux interactions avec un agent. Cependant, des participants ont indiqué que les agents ne pouvaient pas répondre à des questions plus complexes sans transférer l'appel à un collègue, et d'autres commentaires portaient sur un manque d'uniformité des réponses. Les PME et les intermédiaires avaient tendance à se montrer plus critiques à l'égard des agents et de leur capacité à répondre aux questions, mais il est reconnu que ces deux publics ont probablement tendance à avoir des questions plus complexes.

Les suggestions visant à améliorer le temps d'attente comprenaient un service de rappel, et les intermédiaires ont suggéré la création d'une ligne qui leur serait réservée et à laquelle seraient affectés des agents plus chevronnés et compétents. Leur justification était qu'ils représentent chacun plus de personnes et qu'ils ont tendance à appeler seulement pour poser des questions plus complexes.

Quel que soit le public cible, en ce qui concerne les communications par téléphone, la rapidité était le principal attribut de service souhaité, suivie par plusieurs autres, notamment la réceptivité, la fourniture de renseignements exacts et fiables, la fiabilité et le fait de joindre dès le début une personne pouvant régler le problème.

Site Web : *Le site Web a été évalué de façon favorable, et des améliorations ont été relevées au cours des dernières années relativement aux services en ligne qui avaient été mis en œuvre.*

En raison du temps d'attente au téléphone, le site Web est souvent la première ressource que l'on consulte pour trouver la réponse à une question, et l'on accède souvent au site Web au moyen d'un moteur de recherche. En outre, le plus souvent, on accède aux formulaires précis directement au moyen d'un moteur de recherche. En ce qui concerne les principaux attributs du service, les personnes qui utilisent le site Web s'attendent à ce qu'il soit facile à consulter, à ce qu'il leur permette de trouver les renseignements recherchés et à ce que ces renseignements soient faciles à comprendre et exacts.

Portails en ligne : *Dans l'ensemble des séances, les services Mon dossier et Représenter un client ont été évalués positivement.*

Le fait d'attendre qu'un mot de passe soit envoyé par la poste a souvent été signalé comme un désagrément, surtout lorsqu'il s'agit d'un mot de passe de remplacement. Seuls quelques participants ont reconnu que l'envoi par la poste pourrait être une mesure de sécurité. Les procédures d'accès aux comptes utilisées par les banques et les autres institutions financières ont été citées comme une pratique actuelle que l'Agence devrait utiliser. Les participants avaient une solide connaissance des services Mon dossier et Représenter un client, et ils leur ont accordé une évaluation généralement positive.

Services de courrier : *Les participants utilisent les services de courrier peu souvent et surtout par habitude ou conformément à une exigence de l'Agence. Cependant, ils privilégient cette méthode dans certains cas pour capter l'attention, favoriser la sécurité et avoir une copie imprimée des documents.*

Sécurité et renseignements personnels :

En général, les participants ont l'impression que les renseignements personnels sont protégés à l'Agence.

Personne ne s'attend à ce que l'utilisation d'Internet ne comporte aucun risque, mais le sentiment général était que les renseignements personnels et ceux liés à l'impôt étaient très bien protégés à l'Agence. Une personne a résumé la rétroaction générale comme suit : « L'Agence a rendu le site le plus sécuritaire possible, tout en nous permettant d'y accéder. »

Valeurs de l'Agence – philosophie Les gens d'abord :

Les participants connaissaient très peu cette initiative et n'étaient pas vraiment à même de constater qu'elle était en cours.

Dans l'ensemble, la vision Les gens d'abord est considérée comme une bonne idée, mais il faut prendre soin de ne pas donner l'impression qu'auparavant, l'Agence n'était pas juste ni digne de confiance et qu'elle n'accordait pas la priorité aux gens. L'énoncé fondé sur la description actuelle qui laissait entendre que la philosophie Les gens d'abord était une « nouvelle » initiative a suscité pas mal de cynisme. Malgré cela, les participants ont généralement estimé qu'il s'agissait d'une bonne philosophie de base.

La réduction du temps d'attente au téléphone était perçue comme une façon claire de démontrer que l'Agence est axée sur les gens d'abord et respecte leur temps. De plus, quatre énoncés ont été mis à l'épreuve, et deux d'entre eux ont été considérés comme étant au cœur de la philosophie du service, à savoir :

- *l'Agence les comprend, les respecte et les valorise;*
- *l'Agence fournit des renseignements uniformes.*

On estimait que mettre l'accent sur ces attributs du service démontrerait la vision Les gens d'abord.

Introduction

Contexte

En 2005, l'Agence du revenu du Canada a lancé un sondage annuel qui s'intéresse aux enjeux touchant l'ensemble de l'organisation et vise à faire état de l'opinion publique en vue de la planification stratégique et de l'établissement de rapports. En 2010, l'Agence a mené un examen de la méthodologie qui a abouti à la restructuration de la recherche d'entreprise annuelle. Un sondage de base annuel y a été inclus, ainsi que des groupes de discussion et des modules par roulement annuel composés d'un plus vaste public cible. L'exercice 2011-2012 a marqué le début du nouveau cycle de la recherche d'entreprise annuelle. En 2013, de nouvelles questions ont été ajoutées pour analyser les expériences des utilisateurs du site Web de l'Agence. Le module axé sur le service a été répété en 2013, en 2016 et en 2018. En 2017, le module consacré à l'observation a été réalisé pour la première fois. Il a été répété en 2019. Pour l'année en cours, l'accent est mis sur le service.

Objectifs de la recherche

Dans ce contexte, afin de recueillir des renseignements généraux, l'Agence souhaitait évaluer les impressions du public, soit des particuliers, des PME et des professionnels de l'impôt (intermédiaires) qui aident les petites entreprises à produire leurs déclarations de revenus.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

- évaluer les impressions générales à l'égard de l'Agence;
- comprendre l'expérience de la production de déclarations de revenus;
- déterminer les méthodes de communication avec l'Agence;
- comprendre les impressions concernant les communications et les interactions avec l'Agence du point de vue du service;
- évaluer l'expérience avec le site Web de l'Agence;
- évaluer la connaissance de la nouvelle orientation de l'Agence (philosophie Les gens d'abord) et l'expérience de celle-ci.

De plus, l'un des grands objectifs des groupes de discussion consistait à examiner les thèmes soulevés dans la recherche quantitative, afin que ces résultats soient mieux compris. Les constatations aideront l'Agence à évaluer des facteurs tels que la confiance et la satisfaction à l'égard de l'Agence, en plus d'orienter la prise de décisions stratégiques.

Analyse détaillée des groupes de discussion qualitatifs – Grand public, PME et intermédiaires

Impressions à l'égard de l'Agence et du régime fiscal canadien

Impressions à l'égard du régime fiscal

Les participants du grand public décrivent souvent le régime fiscal canadien comme étant compliqué et intimidant. De plus, les taux d'imposition sont souvent considérés comme étant élevés lorsque tous les types d'impôt sont pris en compte.

La réponse la plus fréquente des participants du grand public à une question générale sur le régime fiscal et les impressions qu'ils en avaient était que le régime portait à confusion et était compliqué, voire intimidant. Plusieurs personnes ont exprimé le désir d'en savoir plus sur le régime, ainsi qu'un certain regret à l'égard du fait qu'il n'était pas enseigné à l'école. Sans surprise, environ la moitié des participants du grand public ont confié la préparation de leurs déclarations de revenus à un tiers. La proportion est même encore plus grande chez les PME. Cette situation était encore plus évidente chez les participants du Québec : tous les participants du grand public et les PME ont compté sur un professionnel de l'impôt pour produire leurs déclarations de revenus.

Même si un petit nombre de participants ont exprimé l'opinion selon laquelle nos impôts étaient nécessaires pour les divers services que nous recevons, un plus grand nombre ont formulé des commentaires sur le niveau global d'imposition et le fait qu'il est très élevé (en particulier, lorsque les impôts sur le revenu et les taxes de vente sont pris en compte ensemble).

Rôle de l'Agence

Les participants ont compris le rôle de l'Agence avant qu'une courte description soit lue.

À la suite d'une brève discussion sur le rôle de l'Agence, une courte description de l'Agence a été lue. Cette description variait légèrement selon qu'elle était présentée à des gens du grand public ou du milieu des affaires, mais était axée sur le rôle de l'Agence dans la perception de l'impôt sur le revenu, l'administration de la taxe sur les produits et services, ainsi que l'exécution du programme d'allocation canadienne pour enfants.

Plus précisément, les renseignements suivants ont été communiqués aux participants du grand public pour décrire le rôle de l'Agence :

L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH¹ (ou taxe sur les produits et services) et du programme d'allocation canadienne pour enfants. L'ARC ne détermine pas le niveau d'imposition, elle administre uniquement notre régime fiscal.

En revanche, la présentation aux PME et aux intermédiaires fiscaux était la suivante : L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme d'allocation canadienne pour enfants. Nous nous intéresserons ce soir aux échanges que vous avez avec l'ARC dans vos fonctions au sein de votre entreprise – nous parlerons à d'autres personnes concernant l'impôt sur le revenu des particuliers.

Dans l'ensemble des groupes, les participants s'accordaient pour dire qu'ils connaissaient bien le rôle de l'Agence avant la lecture de la description, notamment sa responsabilité en matière de perception de l'impôt sur le revenu. Cela dit, dans l'ensemble des séances du grand public, deux ou trois participants pensaient que l'Agence était responsable du niveau d'imposition ou de la façon dont l'argent des contribuables était dépensé.

Impressions par rapport à l'Agence

Les opinions concernant l'Agence sont généralement neutres à légèrement positives, notamment en ce qui concerne sa capacité à gérer le régime fiscal canadien, la serviabilité de ses agents et ses capacités en ligne. Le temps d'attente au téléphone demeure, de loin, la plus grande source de frustration.

Grand public :

Les impressions à l'égard de l'Agence ont d'abord été évaluées à l'aide d'un tableau simple présentant une échelle allant de négatif à positif, avec un point neutre au milieu. De plus, on a demandé aux participants d'imaginer une échelle correspondante qui allait de 0 à 100 et dont 50 était le point neutre. Dans l'ensemble, dans les séances du grand public, la réponse avait tendance à être neutre ou à mi-chemin dans la section positive. Cela équivaldrait à peu près à entre 50 et 75. Toutefois, cette évaluation globale cache une grande volatilité, et, typiquement, deux ou trois participants par séance du grand public ont situé leur réponse dans la section négative de l'échelle. En raison de ces différences d'opinions dans de nombreux groupes, il est difficile de se prononcer sur une tendance. Néanmoins, les participants de toutes les séances du grand public dans les régions de l'Atlantique et du Québec ont exprimé une opinion neutre à positive, et ceux de la séance du grand public plus jeune dans l'Ouest canadien avaient également une opinion plus favorable.

¹ À l'extérieur du Québec.

PME et intermédiaires :

Dans les groupes composés de PME et d'intermédiaires, on a observé le même éventail d'opinions que dans les groupes du grand public. À la séance des PME de la région de l'Ontario et à celle des intermédiaires de la région de l'Atlantique, on a recueilli des avis plus favorables qu'aux autres séances auxquelles ont participé des gens du milieu des affaires. En effet, en général, les notes accordées se situaient dans la fourchette allant de 65 à 75 ou à mi-chemin dans la partie positive de l'échelle. De même, les séances des intermédiaires et des PME de la région du Québec ont donné lieu à des notes neutres à plutôt positives. Dans les autres cas, au sein des groupes, les résultats avaient tendance à être variés, se répartissant dans les catégories négatif, neutre et positif.

Domaines affichant un rendement plus élevé

Les améliorations apportées aux services en ligne, la serviabilité des agents, le versement des prestations d'urgence liées à la pandémie et l'administration générale du régime d'impôt sur le revenu expliquent essentiellement les opinions positives à l'égard de l'Agence.

D'emblée, dans l'ensemble des groupes du grand public et des séances des PME et des intermédiaires, on a cerné un certain nombre d'aspects positifs relativement au service. Ces aspects sont énumérés ci-dessous par ordre décroissant, c'est-à-dire que ceux qui ont été mentionnés le plus souvent sont présentés en premier et ceux qui ont été soulevés par un moins grand nombre de personnes figurent au bas de la liste.

- **Améliorations apportées au site Web et aux portails** : Dans chaque groupe, des participants ont formulé des commentaires sur ce qui pourrait maintenant être fait de plus en ligne, par rapport à la situation qui régnait il y a même quelques années. Ces commentaires portaient sur divers aspects, qu'il s'agisse de la recherche de renseignements ou de la production de déclarations et de présentations. Parmi les éléments qui ont été évalués positivement et qui ont généralement été considérés comme étant utiles et faciles à utiliser, mentionnons les services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client. Probablement parce qu'ils ont tendance à traiter avec l'Agence beaucoup plus fréquemment que les autres publics, les intermédiaires appréciaient tout particulièrement ces services améliorés.
- **Amélioration du service à la clientèle offert par les agents** : Cette amélioration entre en jeu une fois que la personne parle à un agent et elle n'était pas universelle. Par contre, la plupart des commentaires formulés à propos des agents laissaient entendre que ceux-ci faisaient preuve d'empathie et de serviabilité, s'excusaient pour le temps d'attente au téléphone avant de pouvoir leur parler et prenaient généralement le temps de s'assurer que l'appelant avait bien compris et que l'appel lui avait été utile. En règle générale, les interactions positives avec les agents ont contribué de façon importante aux perceptions favorables à l'égard des interactions avec l'Agence.

- **Exécution des programmes liés à la COVID-19** : La plupart des participants ont indiqué que les procédures de demande de prestations d'urgence et la rapidité avec laquelle ces prestations ont été versées étaient très satisfaisantes et que, dans de nombreux cas, elles avaient amélioré leurs perceptions à l'égard de l'Agence. Les critiques formulées à l'égard de ces programmes concernaient le fait que l'on avait l'impression qu'il était trop facile de s'en prévaloir. De plus, un petit nombre d'intermédiaires ont fait remarquer que certains formulaires n'étaient pas tout à fait à jour au début du processus. Ces critiques étaient peu fréquentes par rapport aux perceptions positives à l'égard des programmes de prestations d'urgence. Il convient de noter que, même si les participants ont signalé que le processus de demande d'aide d'urgence était quelque peu imprécis et chaotique l'été dernier, les problèmes ont rapidement été réglés. De surcroît, le fait de recevoir de l'aide financière ou des paiements créait une impression positive générale à l'égard de l'Agence.
- **Bon travail de l'Agence pour administrer le régime fiscal** : Les commentaires formulés à cet égard laissaient entendre que le fonctionnement de base du régime fiscal et la capacité de percevoir et de traiter l'impôt sur le revenu de façon efficace constituaient un élément positif. Quelques autres personnes qui recevaient des paiements, comme une prestation fiscale pour enfants, ont indiqué que ces paiements étaient toujours effectués à temps.

Secteurs où des améliorations pourraient être apportées

Le temps d'attente au téléphone demeure un facteur important des opinions négatives à l'égard de l'Agence.

On a également demandé aux participants de préciser ce qui explique certaines de leurs perceptions négatives à l'égard de l'Agence. Les aspects suivants sont ceux qui sont revenus le plus souvent dans l'ensemble des groupes. Ceux qui ont été mentionnés le plus souvent se trouvent en tête de liste, et ceux qui ont été soulevés le moins souvent, à la fin.

- **Temps d'attente au téléphone** : Les participants de chaque groupe ont fait mention du temps d'attente, qui constitue manifestement l'une des grandes sources de frustration à l'égard de l'Agence. Bien entendu, les personnes qui traitent avec l'Agence plus fréquemment font plus souvent face à un long temps d'attente. Ce sont donc les intermédiaires fiscaux et les PME qui ont exprimé les critiques les plus virulentes à cet égard. Selon certains commentaires, le temps d'attente s'était amélioré à la fin de l'été 2020 et concernait particulièrement les appels sur les programmes liés à la COVID-19. Quelques participants ont indiqué qu'ils avaient facilement joint un agent au cours de cette période, mais la réaction dominante était que le temps d'attente représentait un problème depuis un certain temps et ne s'améliorait pas. Pour les participants, une suggestion évidente pour régler la situation consistait à embaucher plus de personnes. Les intermédiaires fiscaux aimeraient avoir accès à des lignes téléphoniques réservées qui leur permettraient de joindre des agents expérimentés plus rapidement.

- **Nécessité de transférer l'appel à un autre agent** : Cette situation était plus fréquente chez les intermédiaires fiscaux et, dans une moindre mesure, chez les PME qui avaient besoin de renseignements plus complexes. Il convient également de noter que ce problème et tous ceux qui suivent ont été mentionnés beaucoup moins fréquemment que l'enjeu lié au temps d'attente. Souvent, le premier agent n'était pas en mesure d'apporter son aide et devait transférer l'appel à un collègue, ce qui nécessitait une deuxième période d'attente et parfois une troisième période d'attente avant de parler à la bonne personne.
- **Problèmes liés à la configuration d'un compte en ligne ou au changement de mot de passe** : Le principal problème à cet égard était le temps d'attente pour recevoir un nouveau mot de passe pour le service Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise, étant donné qu'il est envoyé par la poste au client, ce qui prend souvent plusieurs jours. Moins souvent, des participants ont mentionné qu'ils avaient l'impression que les questions de sécurité permettant de vérifier l'identité de l'appelant étaient trop compliquées et que, parfois, la personne elle-même ne pouvait pas se souvenir des réponses. Même s'il est manifestement nécessaire d'assurer une sécurité solide, les procédures plus simples utilisées par certaines institutions financières seraient généralement privilégiées pour les opérations en ligne.
- **Réponses incohérentes ou réponses auxquelles le client n'a pas confiance** : Cette question a été mentionnée plus fréquemment par les PME et, plus particulièrement, par les intermédiaires fiscaux. Elle ne concernait vraiment que les questions plus complexes et, peut-être, les questions qui nécessitaient un certain degré d'interprétation. Afin d'éliminer cette perception, on a suggéré d'offrir aux agents une formation de base et une formation polyvalente pour leur permettre d'acquérir une plus vaste expérience.

Incidence de la pandémie de COVID-19 et aide d'urgence

Incidence financière de la pandémie de COVID-19

Quel que soit le public cible, on considère que la pandémie de COVID-19 a eu une incidence neutre ou négative sur la situation financière et l'emploi, les effets les plus importants ayant été la perte de revenu ou d'emploi et la réduction des heures de travail.

Grand public :

Essentiellement, les participants des groupes du grand public ont estimé que la pandémie de COVID-19 avait eu une incidence neutre ou négative sur leurs finances personnelles, la plus grande conséquence ayant été une perte de revenu ou d'emploi, ou une réduction des heures de travail. Néanmoins, bon nombre d'entre eux estimaient que leur situation financière et d'emploi n'avait pas changé de façon importante, à part peut-être la nécessité de travailler à distance à partir de la maison et de rétablir un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle pour répondre aux besoins de leur famille ou de leur ménage.

En général, les quelques personnes qui ont signalé avoir connu un changement positif étaient à la retraite ou n'avaient pas vu leur emploi ou leur revenu être touché. De plus, quelques personnes ont indiqué qu'elles avaient en fait plus d'argent, étant donné qu'elles engageaient moins de dépenses pour des voyages ou des déplacements, prenaient moins souvent leur voiture et avaient moins d'occasions de faire des sorties.

PME et intermédiaires :

La réaction des gens d'affaires avait tendance à être plus négative lorsqu'ils décrivaient l'incidence de la COVID-19 sur leurs activités. Par contre, les intermédiaires ont fait remarquer que certains de leurs clients avaient bénéficié de la situation en raison d'une incidence positive dans leur industrie.

Plusieurs petites PME (à propriétaire unique ou comptant un petit nombre d'employés) ont signalé une baisse marquée de leurs activités, voire une fermeture complète. Cette situation était surtout évidente chez les entreprises de l'industrie des services (par exemple, aliments et boissons, tourisme d'accueil, vente au détail, services de nettoyage, planification d'événements et photographie). Les secteurs de l'aviation et des voyages ont également été fortement touchés.

D'autres participants ont fait remarquer qu'ils avaient été touchés de différentes manières au cours de la pandémie. Par exemple, la mentalité de se constituer des réserves observée chez les consommateurs en début de pandémie a entraîné une augmentation des ventes pour quelques entreprises du secteur de l'épicerie, mais les habitudes sont plus tard revenues à la normale. Bien entendu, les fermetures d'entreprises imposées par les responsables de la santé publique, ne serait-ce que pour une courte période, ont également eu de graves répercussions sur un certain nombre d'entreprises.

Prestations d'urgence liées à la pandémie de COVID-19

Dans tous les publics cibles, les participants étaient largement et précocement conscients des prestations d'urgence liées à la pandémie, et les opinions sur le processus de demande et les résultats sont généralement positives.

Les éléments suivants ont été présentés au sein des groupes de discussion :

- la Prestation canadienne d'urgence, aussi appelée PCU;
- la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants, aussi appelée PCUE;
- la Prestation canadienne de la relance économique, aussi appelée PCRE;
- la Prestation canadienne de maladie pour la relance économique, aussi appelée PCMRE;
- la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants, aussi appelée PCREPA;
- la Subvention salariale d'urgence du Canada, aussi appelée SSUC;
- la subvention salariale temporaire de 10 %;
- la Subvention d'urgence du Canada pour le loyer, aussi appelée SUCL.

Grand public :

Lors des séances du grand public, les participants étaient largement conscients que le gouvernement du Canada offrait des prestations d'urgence depuis le début de la pandémie, la PCU étant le programme qu'ils reconnaissaient le mieux par son nom. Les participants ont indiqué qu'ils avaient entendu parler des divers programmes, que ce soit dans les médias, directement dans les annonces du gouvernement ou simplement par le bouche-à-oreille.

À la plupart des séances du grand public, les participants étaient divisés presque également entre des personnes qui avaient présenté une demande de prestations d'urgence et des personnes qui ne l'avaient pas fait. La PCU était le principal programme dans le cadre duquel les participants aux séances avaient présenté une demande. En général, les participants qui avaient présenté une demande se sont montrés très positifs à l'égard de l'expérience, soulignant que le processus et les formulaires à remplir étaient simples et clairs et qu'ils avaient été agréablement surpris par la facilité du processus et la rapidité de l'envoi de l'aide financière. Il était évident que plusieurs participants qui avaient présenté une demande de prestations et qui avaient vécu une expérience positive avaient également une opinion plus favorable à l'égard de l'Agence en général.

Les participants ont rarement mentionné des problèmes en matière de processus, et ceux-ci semblaient être liés au temps d'attente avant de recevoir de l'aide financière au début du processus, ainsi qu'au temps qu'il avait fallu pour recevoir leur nouveau mot de passe par la poste, dans les cas où ils devaient accéder à un compte en ligne ou en créer un. Même s'ils appréciaient la facilité d'accès aux prestations, quelques participants, notamment au sein des groupes de la région de l'Ouest et au cours des séances pour les personnes de 35 ans ou plus, se sont dits préoccupés par le fait que des gens avaient obtenu des prestations auxquelles ils n'avaient pas droit. Les préoccupations au sujet du versement rapide des incitatifs étaient principalement liées au fait que certaines personnes avaient délibérément utilisé les programmes de façon abusive, ainsi qu'au fait que d'autres bénéficiaires, qui n'étaient pas mal intentionnés, pourraient avoir de la difficulté à rembourser leurs prestations plus tard cette année. Un autre problème mineur soulevé par le grand public (seulement par un petit nombre de participants) était la confusion quant à savoir si les demandes de prestations devaient être effectuées par l'intermédiaire de l'Agence ou dans le cadre du programme d'assurance-emploi.

PME et intermédiaires :

Les PME et les intermédiaires avaient entendu parler des programmes de prestations tôt dans le processus, soit dès l'annonce publique. Comme leurs homologues des séances du grand public, ils en avaient entendu parler par les journalistes, les dirigeants politiques et les associations dont ils étaient membres. En fait, plusieurs de ces participants semblaient suivre de près les renseignements sur les prestations afin de pouvoir les demander rapidement lorsqu'elles seraient annoncées.

Les opinions des PME et des intermédiaires concernant les programmes de prestations étaient semblables à celles du grand public, même si elles avaient tendance à être un peu moins positives dans l'ensemble. Cette situation semblait être attribuable au fait que plus de renseignements étaient nécessaires pour ces demandes et que, surtout au début du processus, il arrivait parfois que la feuille de

calcul ou les documents à l'appui requis pour le calcul ne soient pas disponibles au moment de l'annonce du programme.

Dans les séances des PME et celles des intermédiaires (agissant au nom de leurs clients), les participants étaient plus nombreux à avoir demandé au moins une prestation. En fait, non seulement ils étaient plus nombreux à avoir présenté une demande, mais ils avaient également souvent demandé plus d'une prestation. La SSUC était la prestation la plus fréquemment demandée.

Prestations d'urgence et équité

Dans les circonstances, on estimait qu'il était plus important de verser rapidement des fonds d'allègement aux demandeurs et de s'occuper plus tard des paiements en trop et des remboursements.

Ce sujet n'a été abordé qu'au cours des séances du grand public. On a mentionné ou rappelé aux participants qu'il se pouvait que certaines personnes aient demandé des prestations auxquelles elles n'avaient pas droit, que ce soit de façon délibérée ou par inadvertance. On leur a dit qu'au printemps 2020, l'Agence s'était efforcée de verser aux contribuables le plus grand nombre possible de prestations d'urgence, le plus rapidement possible, et qu'elle n'avait pas utilisé le même processus d'examen des demandes qu'en temps normal, afin d'assurer le versement des prestations en temps opportun. L'Agence a adopté cette approche en sachant qu'elle traiterait les paiements en trop et réclamerait les remboursements plus tard, une fois qu'un examen approfondi des demandes aurait été effectué. On a demandé aux participants s'ils étaient d'accord ou en désaccord avec cette approche dans le contexte de la pandémie (verser les prestations immédiatement et remettre à plus tard les vérifications et le traitement des remboursements).

En général, les participants avaient une opinion favorable à l'égard de l'approche de l'Agence en matière de versement des prestations d'urgence. Il s'agissait du sentiment général dans la plupart des groupes, même si, à chaque séance, quelques participants se montraient en désaccord. Les participants de la séance destinée aux personnes de 35 ans et plus dans l'Ouest du Canada faisaient exception : ils étaient fortement d'avis que l'approche était mauvaise. Cette opinion était fondée sur la perception selon laquelle des gens avaient demandé des prestations en sachant qu'ils n'y avaient pas droit et qu'ils devraient maintenant les rembourser, alors qu'ils n'étaient pas en mesure de le faire.

On a également demandé aux participants de formuler des commentaires sur la mesure dans laquelle l'Agence devrait faire preuve de diligence pour réclamer le remboursement des prestations d'urgence auprès des personnes ayant reçu de l'aide même si elles n'y avaient pas droit. À cet égard, les perceptions étaient très claires : la plupart des participants étaient d'avis que l'argent devrait être remboursé à l'Agence, quelle que soit la situation. Au cours d'une séance, un participant a soutenu de manière éloquente que le régime fiscal devait être fondé sur la responsabilité, l'intégrité et l'équité, ce qui comprenait l'obligation de tenter d'obtenir le remboursement des sommes dues. Par exemple, ce participant estimait que, si l'on ne demandait pas aux bénéficiaires non admissibles de rembourser les prestations, cela serait injuste pour les personnes qui n'auraient pas présenté de demande parce qu'elles savaient ou pensaient qu'elles n'y avaient pas droit.

En général, la petite minorité de participants qui plaidaient pour un certain pardon croyaient que certaines personnes tenues de rembourser des prestations ne seraient tout simplement pas en mesure de le faire. Leur commentaire visait donc surtout à faire valoir qu'il fallait éviter de gaspiller du temps et des efforts pour tenter de recouvrer des sommes inaccessibles.

Les perceptions étaient divisées quant à savoir si la plupart des gens qui étaient maintenant tenus de rembourser des prestations avaient consciemment profité de la situation ou commis une erreur de bonne foi. Dans les cas d'erreur de bonne foi (la plupart des participants convenaient qu'il serait difficile, voire impossible, de les reconnaître), les participants s'accordaient pour dire qu'il faudrait faire preuve de clémence en ce qui concerne le délai accordé à la personne pour rembourser l'argent. Les participants étaient peu enclins à accorder des périodes de paiement plus longues aux contribuables ayant profité de la situation, même s'il pourrait s'avérer difficile de cerner ces gens. Des participants ont également présenté des arguments en faveur d'une clémence relative au délai de remboursement accordé aux contribuables gagnant très peu d'argent. La plupart des participants ne voulaient pas être trop sévères envers les personnes non aisées et ayant commis innocemment une erreur.

Ils invoquaient la même logique pour les personnes devant payer de l'impôt sur les prestations d'urgence reçues. Le consensus était que les contribuables auraient dû savoir qu'ils allaient devoir payer de l'impôt sur le revenu et qu'il faudrait seulement envisager de faire preuve de clémence en prolongeant le délai de remboursement, et non en annulant la dette.

Explication de la baisse de la satisfaction des PME – Été 2020

Les participants ont émis l'hypothèse que la confusion précoce au sujet des programmes d'allègement liés à la COVID-19 et le stress général concernant la pandémie étaient les causes les plus probables de la baisse de la satisfaction des PME survenue l'an dernier.

Dans plusieurs séances des PME et des intermédiaires, on a consacré un peu de temps à discuter des raisons possibles de la diminution des cotes de satisfaction des PME qui est survenue lorsque l'Agence a recueilli les données du sondage l'été dernier, comparativement aux données du sondage recueillies peu de temps avant la pandémie. Ce déclin avait ralenti au moment de la collecte des données du sondage en décembre 2020, et les PME semblaient représenter le seul groupe cible affichant une telle tendance.

On a demandé aux participants des séances des PME et des intermédiaires de spéculer sur la raison pour laquelle cette situation s'était produite. Ils ont présenté deux théories principales, l'une concernant l'Agence et l'autre étant davantage liée aux conditions générales :

- En ce qui concerne l'Agence, il régnait, au début du processus, une certaine confusion quant à l'aide offerte aux entreprises, aux entreprises admissibles et à la façon de présenter une demande. Même si l'on s'attendait à une telle situation en raison de l'empressement à mettre en œuvre les programmes, les participants estimaient que ce facteur avait peut-être causé la baisse de la satisfaction des PME observée l'été dernier.

- La deuxième théorie concerne les conditions générales découlant de la pandémie de COVID-19, certaines entreprises, voire de nombreuses entreprises, essayant tant bien que mal de s'adapter à la situation actuelle. L'été est une période occupée pour de nombreuses entreprises (comme les bars et les restaurants). Or, au lieu de connaître une hausse de leurs activités, elles ont vu se produire le contraire. Les participants estimaient qu'en raison du niveau général de stress et d'anxiété, presque toutes les situations auraient entraîné des réactions négatives.

Préparation des déclarations de revenus

Expérience et processus actuels

Les participants de la population générale sont divisés sur la question de savoir s'ils produisent eux-mêmes leurs déclarations de revenus ou si quelqu'un d'autre le fait pour eux. Les PME ont tendance à choisir de ne pas produire elles-mêmes leurs déclarations de revenus, à moins qu'elles exercent des activités de petite envergure. Quel que soit le groupe, pour la plupart des participants, la production des déclarations de revenus ne comporte pas de stress supplémentaire en raison de la pandémie cette année, mais une minorité de participants s'attendent à des problèmes.

Dans toutes les séances du grand public, les participants étaient répartis de façon égale entre ceux qui avaient produit eux-mêmes leur déclaration de revenus et ceux qui avaient confié cette tâche à un tiers. Le Québec fait exception : tous les participants des séances du grand public avaient compté sur quelqu'un d'autre pour produire leurs déclarations de revenus. Les raisons de faire produire ses déclarations de revenus par une autre personne étaient uniformes dans tous les groupes. Principalement, les contribuables faisant ce choix se rassurent en pensant qu'un professionnel de l'impôt en sait plus sur la préparation des déclarations de revenus et qu'il est moins susceptible de passer à côté d'une prestation ou d'une déduction à réclamer et de commettre une erreur. Cette approche est pratique, permet de réduire le stress et l'inquiétude et fait gagner du temps.

Les représentants des PME étaient plus susceptibles de demander à quelqu'un d'autre de préparer leurs déclarations de revenus d'entreprise. Les représentants des PME ont présenté des raisons semblables pour demander à un professionnel de l'impôt de produire leurs déclarations de revenus d'entreprise et, en général, ils semblaient être plus convaincus des avantages de faire appel à un professionnel. De plus, en particulier en cette année marquée par la pandémie de COVID-19, ces gens ont une volonté et un besoin de rester concentrés sur l'exploitation de leur entreprise.

Plusieurs participants des séances du grand public qui produisaient eux-mêmes leurs déclarations de revenus ont indiqué que le processus était devenu plus facile au cours des dernières années. En général, ils expliquaient cette simplification par l'amélioration du logiciel de production de déclarations de revenus et la nouvelle facilité d'utilisation de ce logiciel.

La plupart des participants du grand public ont indiqué qu'ils n'avaient pas subi de stress inhabituel ou supplémentaire l'an dernier en produisant leur déclaration de revenus. Bon nombre d'entre eux avaient

apprécié le fait que la date limite de production avait été reportée et avaient profité de la prolongation de la période de production. De plus, la plupart des participants ne prévoyaient pas de stress cette année non plus. Dans la plupart des séances du grand public, une ou deux personnes ont exprimé des préoccupations au sujet de la production de déclarations de revenus cette année. Essentiellement, ces personnes avaient reçu des prestations liées à la COVID-19 (PCU, surtout) et n'étaient pas certaines d'avoir mis suffisamment d'argent de côté pour couvrir l'impôt qu'elles devraient payer. Les participants ont formulé les suggestions suivantes quant aux façons dont l'Agence pourrait apporter son aide :

- mettre à la disposition des contribuables un estimateur ou calculateur de l'impôt en ligne pour permettre à tous ceux qui le souhaitent d'avoir une idée approximative du montant qu'ils devront payer;
- quelques participants ont suggéré de repousser la date limite de production cette année encore.

Les représentants des PME et les intermédiaires (agissant au nom de leurs clients) ont signalé des niveaux de stress plus élevés au sujet de la production des déclarations de revenus cette année, comparativement à ce qui a été observé lors des séances du grand public. Il semble en partie s'agir d'un stress général causé par une attention accrue à leur entreprise, alors qu'ils continuent de composer avec la COVID-19. Par ailleurs, les participants ont fait part de préoccupations liées à un processus fiscal généralement plus compliqué cette année en raison de la réception de prestations. En outre, ils ont dit craindre de devoir payer beaucoup d'impôt en période de ralentissement et d'incertitude sur le plan de leurs activités.

Plusieurs participants ont indiqué qu'ils avaient profité du report de la date limite de production des déclarations de revenus l'an dernier et fait valoir qu'il serait utile qu'un tel report soit offert de nouveau cette année. Les versements de TVH étaient également une source de préoccupation en raison des sommes en cause. Un groupe d'intermédiaires (région de l'Atlantique) a laissé entendre que l'Agence avait déjà indiqué qu'elle ferait preuve d'une certaine indulgence en ce qui concerne les échéances. Ces participants ont également fait remarquer que, comme la pandémie est en cours, il faudra peut-être un certain temps avant que les paiements puissent être effectués, mais la clémence de l'Agence est utile.

En raison des niveaux d'anxiété généralement accrus dans les groupes de gens d'affaires en raison de la COVID-19 et de la nécessité de gérer ses répercussions sur leur entreprise, des participants ont suggéré que l'Agence uniformise et clarifie ses conseils (par exemple, lignes directrices sur le travail à domicile). Bien sûr, l'Agence ne veut pas accentuer par inadvertance l'anxiété déjà présente.

Paiements de l'impôt sur le revenu des sociétés, des retenues sur la paie et de la TPS/TVH

On a demandé aux participants des PME à quelle fréquence ils devaient faire un paiement de l'impôt sur le revenu des sociétés, des retenues sur la paie ou de la TPS/TVH. Même si certains ont indiqué ne faire que des paiements annuels, d'autres ont mentionné des paiements mensuels. Tous faisaient ces paiements en ligne en raison de la facilité d'utilisation, pour réduire la paperasse ou pour obtenir un relevé de paiement.

Services en ligne et sécurité

Site Web

Dans tous les groupes, les participants ont évalué favorablement le site Web de l'Agence et les services en ligne, et des améliorations ont été observées au cours des dernières années en ce qui concerne les services offerts en ligne et leur facilité d'utilisation.

Dans les séances du grand public anglophone, environ la moitié des participants ont indiqué qu'ils avaient utilisé le site Web de l'Agence au cours de la dernière année. Cependant, si l'on tient compte de l'ensemble des groupes du grand public, les résultats varient d'un groupe à l'autre. En effet, tous les participants de la séance du grand public destinée aux personnes de 35 ans et plus dans la région de l'Atlantique ont utilisé le site Web de l'Agence au cours de la dernière année, alors que seulement deux ou trois participants des séances du grand public plus jeune dans les régions de l'Atlantique, de l'Ontario et de l'Ouest, ainsi que seulement un participant de chacune des séances dans la région du Québec, l'ont fait. Les évaluations de la facilité d'utilisation, de la mise en page et de la capacité de trouver les renseignements recherchés étaient presque toutes positives. Sur le plan de la fonctionnalité, la seule vraie critique était liée au fait qu'il fallait parfois « fouiller un peu partout » pour trouver un renseignement précis. Les critiques au sujet de la difficulté à trouver des renseignements et de la complexité du langage utilisé dans le site, comme celles recueillies l'année dernière, étaient pratiquement absentes de la conversation cette année.

Cependant, le problème suivant subsiste depuis l'année dernière chez le grand public : le temps d'attente avant de recevoir par la poste un nouveau mot de passe ou un mot de passe de remplacement. Cet élément représentait un véritable irritant pour les personnes qui tentaient d'accéder à leur compte pour effectuer une tâche et qui constataient qu'elles devaient attendre au moins plusieurs jours avant de pouvoir le faire. De plus, plusieurs personnes qui avaient dû répondre à des questions de sécurité pour prouver leur identité ont trouvé qu'elles étaient trop difficiles. De façon générale, même s'ils reconnaissaient que ces étapes faisaient partie du protocole de sécurité de l'Agence, les participants les considéraient comme étant trop contraignantes et préféraient les procédures utilisées par les institutions financières.

Les participants des séances des PME et, en particulier, les intermédiaires utilisaient le site Web plus fréquemment, certains intermédiaires ayant indiqué qu'ils s'en servaient tous les jours. En raison du temps d'attente au téléphone, le site Web était devenu la première ressource pour la plupart des participants du milieu des affaires lorsqu'ils avaient une question. Comme les participants du grand public, ils se sont montrés très positifs dans leur évaluation du site Web. En outre, ils trouvaient que les diverses fonctions (joindre un document, service Préremplir ma déclaration, paiements électroniques, etc.) étaient faciles à utiliser et très pratiques. Les participants étaient très réceptifs à l'ajout d'autres services utiles et s'attendaient à ce que cela se produise régulièrement au fur et à mesure de l'introduction et de la mise à jour de fonctions.

L'utilisation de Google semble être synonyme de recherche de renseignements, ce qui s'avère être le cas relativement au site Web de l'Agence. Quelle que soit la séance, de nombreux participants ont expliqué que, s'ils avaient une question, ils faisaient une recherche dans Google, puis, le cas échéant, sélectionnaient le site Web de l'Agence ou le site Web canada.ca comme source faisant autorité. D'autres étaient d'avis que s'ils devaient trouver un formulaire précis et qu'ils en connaissaient le titre, ils pouvaient entrer celui-ci dans Google afin d'y accéder directement.

Services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client

La connaissance des services Mon dossier et Représenter un client est très bonne, mais l'utilisation varie et a tendance à être faible chez les contribuables particuliers et les PME.

Dans tous les groupes, les participants connaissaient très bien les services Mon dossier et Représenter un client et les utilisaient beaucoup. Cependant, l'utilisation était plus faible chez les participants du grand public au Québec. La plupart des participants qui profitaient du service d'envoi postal de l'avis de cotisation plutôt que de consulter celui-ci en ligne le faisaient par habitude. Ces portails n'ont reçu que des évaluations favorables. En effet, plusieurs participants des séances des PME et encore plus d'intermédiaires les considéraient comme étant des outils indispensables.

Encore une fois, les participants ont exprimé un certain mécontentement à l'égard du temps d'attente avant de recevoir un mot de passe par la poste. Par contre, ces commentaires ne s'appliquent pas vraiment aux portails eux-mêmes. Un participant de la séance du grand public au Québec a également mentionné la difficulté d'accéder aux avis de cotisation, car ils sont classés par année. Par ailleurs, des participants ont suggéré qu'un service de clavardage en direct soit offert dans le site Web ou le portail afin d'aider les utilisateurs à trouver des renseignements. Le seul autre problème qui a été soulevé, et ce, par un très petit nombre de participants des séances des PME, était le plafond monétaire associé à certaines opérations. Il est probable que cela ne soit un problème que pour les grandes organisations, mais les participants préféraient pouvoir soumettre des montants plus importants en même temps.

Sécurité et renseignements personnels

En général, les participants ont l'impression que les renseignements personnels sont protégés à l'Agence.

Dans tous les groupes, les réactions aux questions sur la mesure dans laquelle les participants estiment que leurs renseignements et les autres renseignements personnels sont en sécurité laissent entendre que ce n'est pas un enjeu auquel la plupart d'entre eux réfléchissent beaucoup ou dont la plupart d'entre eux se préoccupent vraiment. Ils savent qu'il est possible que le site Web et les portails de l'Agence soient « piratés » et qu'il y ait une atteinte aux données, mais ils estiment aussi généralement que leurs renseignements sont protégés. Ils reconnaissent que l'utilisation d'Internet comporte un certain risque, mais ne semblent pas trop s'en inquiéter.

La connaissance des deux fonctions, soit l'authentification à facteurs multiples et les alertes du compte, était assez faible dans l'ensemble des groupes. En effet, au plus un ou deux participants ont indiqué qu'ils étaient au courant de ces fonctions avant qu'elles soient mentionnées. Par contre, une fois qu'on les leur

à présentées, les participants disaient souhaiter les ajouter à leur compte. Plusieurs participants ont fait remarquer qu'ils utilisaient des fonctions semblables pour d'autres comptes. De toute évidence, même si les participants ont généralement confiance que les renseignements sont actuellement protégés, ils souhaitent que l'Agence continue d'en assurer la sécurité le plus possible.

Expériences en matière de service

Utilisation des services de courrier

Les participants utilisent les services de courrier peu souvent et surtout par habitude ou conformément à une exigence de l'Agence. Cependant, ils privilégient cette méthode dans certains cas pour capter l'attention, favoriser la sécurité et avoir une copie imprimée des documents.

À la plupart des séances, à peine un ou deux participants ont indiqué qu'ils préféreraient profiter des services de courrier (copie papier) pour traiter avec l'Agence. Ils ont cité quatre raisons principales de préférer cette méthode. La première, soit l'« habitude », était l'une des plus importantes pour plusieurs d'entre eux. De plus, un ou deux intermédiaires avaient fondé leurs protocoles sur les services de courrier. C'était donc pour eux davantage une habitude qu'une préférence. Voici d'autres raisons de préférer les services de courrier :

- cette méthode est plus pratique pour produire des documents. Même s'ils pouvaient également imprimer les documents à partir de la version électronique, certains participants n'avaient pas un accès pratique à une imprimante et d'autres préféraient utiliser l'encre de l'Agence au lieu de la leur;
- le courrier capte l'attention et l'on a tendance à y donner suite;
- quelques participants considéraient que les services de courrier étaient plus sécuritaires et estimaient qu'ils convenaient mieux pour les documents importants;
- dans certains cas, l'Agence exige le recours aux services de courrier.

Lors de la séance du grand public destinée aux personnes de 35 ans et plus en Ontario, on a demandé aux deux ou trois participants qui préféraient les services de courrier aux autres formes de communication avec l'Agence ce qui se passerait si cette option n'était pas possible. Tous étaient d'avis qu'ils s'adaptent rapidement à une autre méthode.

Interactions au téléphone et attributs du service

Le téléphone est une façon courante d'interagir avec l'Agence. Une amélioration a été constatée en ce qui concerne les agents, une fois la communication établie avec eux, mais pas sur le plan du temps d'attente avant de parler à quelqu'un.

La plupart des participants du grand public avaient communiqué avec l'Agence par téléphone au cours de la dernière année ou des deux dernières années. Même si des participants ont exprimé de la frustration à

l'égard du temps d'attente, les expériences en matière d'interactions avec les agents avaient tendance à être positives. Dans l'ensemble des groupes, les participants ont soulevé les points suivants :

- les agents sont habituellement amicaux et accommodants;
- bien souvent, ils guident l'appelant et lui suggèrent des façons d'obtenir plus de renseignements;
- en général, ils répondent aux questions rapidement, et ils semblent vouloir aider l'appelant à résoudre le problème ou à répondre à la question;
- il leur arrive souvent de se montrer sensibles au fait que l'appelant a attendu longtemps avant de leur parler, ainsi que de présenter des excuses pour le temps d'attente.

La minorité de participants qui n'avaient pas vécu un appel positif ont souligné l'attitude de l'agent, qui s'était à l'occasion montré condescendant et peu utile. C'était particulièrement le cas lorsque l'appelant n'était pas certain de ce dont il avait besoin et qu'il demandait des conseils.

La fréquence signalée des communications téléphoniques était beaucoup plus élevée chez les PME et plus élevée encore chez les intermédiaires. De plus, ces personnes avaient tendance à poser des questions plus difficiles. Elles ont expliqué que, souvent, avant d'appeler, elles avaient déjà tenté, sans succès, de trouver une réponse dans le site Web de l'Agence.

À l'instar du grand public, les PME et les intermédiaires se sont généralement montrés positifs au sujet de leur expérience une fois la communication établie avec un agent. Cependant, ils étaient encore plus critiques à l'égard du temps d'attente. Il est à noter qu'un petit nombre d'intermédiaires ont indiqué avoir remarqué une amélioration sur le plan du temps d'attente pendant une courte période de l'été 2020, mais que cette amélioration n'avait pas duré.

En outre, les PME et les intermédiaires étaient plus susceptibles d'indiquer que le premier agent joint ne pouvait parfois pas répondre à leur question, ce qui se traduisait par un transfert d'appel à un agent plus expérimenté ou spécialisé (parfois plus d'une fois). En général, ces transferts allongeaient encore plus le temps d'attente pour ces personnes, qui devaient patienter dans une autre file d'attente avant que l'on puisse répondre à leur question. Enfin, des participants ont soulevé des problèmes de manque d'uniformité, et certains ont mentionné qu'ils appelaient de nouveau pour s'assurer de l'exactitude de la réponse.

Les participants ont formulé plusieurs suggestions d'améliorations liées au temps d'attente, à l'impossibilité des agents de traiter un éventail de questions et au manque d'uniformité des réponses :

- formation polyvalente des agents afin qu'ils puissent traiter plus de types de questions;
- offrir une ligne réservée dont s'occuperaient des agents ayant plus d'expérience dans la gestion de diverses questions (suggestion des intermédiaires). Les intermédiaires ont indiqué

qu'ils traitaient habituellement avec plusieurs clients et qu'en raison de leur expérience, ils ne posaient pas de questions courantes;

- offrir un service de rappel permettant à l'appelant de garder sa place dans la file d'attente pour que l'Agence le rappelle;
- offrir dans le site Web une fonction de clavardage en direct avec un agent;
- vérifier les renseignements au moyen d'un courriel une fois l'appel terminé (suggestion peu fréquente).

Au cours de plusieurs séances des PME et des intermédiaires, on a consacré un peu de temps à discuter du système téléphonique automatisé. Le petit nombre de participants qui avaient utilisé ce service ont indiqué que les renseignements fournis étaient trop généraux et que le système était trop lourd pour leur être très utile.

Lors des séances des PME et des intermédiaires, on a mené une discussion et un court sondage pour déterminer les attributs du service qui comptent le plus lorsque les clients appellent l'Agence. En ordre décroissant de mention approximatif, voici les principaux attributs du service :

- **rapidité** – compte tenu de toutes les discussions sur le temps d'attente, il n'est pas surprenant qu'environ la moitié des participants des séances des PME et des intermédiaires aient mentionné la rapidité;
- **réactivité** – même si ce facteur englobe la rapidité, il signifie aussi être aimable, fournir une réponse et traiter la personne avec respect;
- **fiabilité et exactitude des renseignements** – cet élément se rapporte au désir de ne devoir appeler qu'une seule fois et d'avoir confiance en la réponse fournie;
- **connaissances** – en raison des connaissances approfondies des agents, il est moins souvent nécessaire de transférer l'appel à un agent plus expérimenté;
- **empathie** – les commentaires découlant des appels concernant les demandes de prestations d'urgence liées à la COVID-19 laissent entendre que le degré d'empathie exprimé par les agents s'est amélioré au cours de la dernière année;
- **compétences en communication** – ce facteur faisait référence à la fois à l'habileté à communiquer efficacement des renseignements et à la possibilité pour l'appelant de comprendre l'agent.

Interactions en ligne et attributs du service

Les contribuables comptent de plus en plus sur le site Web pour obtenir des renseignements et s'attendent surtout à ce qu'il soit facile à utiliser et à ce qu'il leur permette de trouver facilement les renseignements.

Comme il a été mentionné plus tôt, les évaluations du site Web étaient toujours positives, à tel point que cet outil est devenu le premier choix pour consulter les renseignements, surtout chez les participants des séances des PME et des intermédiaires. Bien entendu, les participants s'attendaient à ce que le site Web soit mis à jour de façon continue, mais le sentiment général était qu'« il n'y avait pas beaucoup d'améliorations à y apporter ».

Lors des séances des PME et des intermédiaires, on a mené une deuxième discussion et un court sondage pour déterminer les attributs du service qui comptent le plus lorsque les clients utilisent le site Web. Dans ce cas, dans la plupart des séances des PME et des intermédiaires, un attribut principal du service a dominé la discussion, et deux ou trois autres attributs ont été soulevés par un petit nombre de participants :

- **facilité d'utilisation, navigation, recherche** – il s'agissait de la principale caractéristique, plus de la moitié des participants l'ayant mentionnée dans chacune des séances des PME et des intermédiaires;
- **renseignements (exhaustifs et fiables)** – les participants voulaient également que les renseignements soient faciles à comprendre et trouvaient en général que c'était le cas;
- **sécurité** – dans l'ensemble des séances des PME et des intermédiaires, seulement cinq ou six participants ont soulevé ce point, ce qui laisse entendre que les participants ont confiance aux niveaux de sécurité.

Valeurs de l'Agence – philosophie Les gens d'abord

Les participants connaissaient très peu l'initiative Les gens d'abord, et peu de preuves anecdotiques laissaient entendre qu'elle était en cours. Malgré cela, les participants ont généralement estimé qu'il s'agissait d'une bonne philosophie de base.

Dans les séances, on a présenté ce concept en montrant et en lisant ce qui suit :

L'Agence du revenu du Canada vise à faire en sorte que les gens et les entreprises se sentent comme des clients importants, plutôt que de simples numéros. L'Agence s'est engagée à réaliser sa nouvelle vision, soit d'être juste, digne de confiance et au service des gens d'abord.

Cette description a suscité une réaction cynique dans les premières séances où elle a été utilisée. Les participants trouvaient que cela laissait sous-entendre que l'Agence n'était pas juste, digne de confiance ou au service des gens d'abord auparavant. Lors de ces séances et des séances ultérieures, on a demandé aux participants de ne pas interpréter les mots trop littéralement, mais plutôt de se concentrer sur l'intention, qui consistait à mettre davantage l'accent sur la réalisation de ces objectifs. On leur a également rappelé que cette vision n'était pas nouvelle et que l'Agence avait déjà commencé à mettre l'accent dessus au cours des années précédentes.

Tout au plus, une ou deux personnes dans chacune des deux ou trois séances en anglais « pensaient » avoir « peut-être » entendu parler de l’initiative auparavant. Cependant, aucun participant des séances du Québec n’était au courant de cette vision. Un plus grand nombre de participants étaient d’avis qu’ils avaient vu des preuves que l’Agence était « au service des gens d’abord », lesquelles étaient principalement attribuables à la façon positive dont les demandes et les questions relatives aux prestations liées à la COVID-19 étaient traitées et à la façon dont ces programmes étaient mis en œuvre. Les changements positifs observés chez les agents ont également parfois été attribués à cette initiative. Toutefois, dans tous les groupes, la plupart des participants n’étaient pas au courant de l’initiative et n’étaient en mesure de nommer aucune activité qui, selon eux, indiquait que l’Agence était au service des « gens d’abord ».

Compte tenu du faible taux de rappel ou de sensibilisation, on a passé du temps à discuter de ce qui devrait se produire pour indiquer que l’initiative Les gens d’abord était en cours. Il n’est peut-être pas surprenant qu’on ait suggéré de régler la question du temps d’attente au téléphone. Quelques participants ont également mentionné l’importance d’informer le public de la vision, afin d’en démontrer l’importance.

On a présenté les quatre énoncés suivants et demandé aux participants s’ils indiqueraient une volonté d’être au service des « gens d’abord » :

1. que des services personnalisés ou sur mesure leur soient proposés;
2. que l’Agence les comprenne, les respecte et les valorise;
3. que l’Agence soit cohérente dans les renseignements qu’elle fournit;
4. que les services et processus offerts restent à jour et répondent aux besoins des Canadiens à mesure qu’ils évoluent.

En général, les quatre énoncés portaient sur des aspects du service qui étaient importants et qui indiqueraient une volonté d’être au service des « gens d’abord ». Cela dit, les énoncés 2 et 3 (respect et valorisation, et cohérence dans les renseignements) sont largement considérés comme étant à la base du service, c’est-à-dire des éléments qui devraient vraiment aller de soi. Il en va de même pour l’énoncé 4, dans la mesure où il s’agit également d’une attente commune et de quelque chose que l’Agence est toujours censée faire.

Méthodologie de recherche

Public cible

Il y avait quatre publics cibles :

- contribuables particuliers – âgés de 18 ans ou plus, pour la recherche quantitative, et résidant au Canada depuis au moins 2 ans, pour la recherche qualitative. Pour la recherche

qualitative, ce public a été divisé en fonction de l'âge : un groupe par région comprenant les personnes âgées de 18 à 34 ans et un deuxième groupe par région comprenant les personnes âgées de 35 ans ou plus;

- petites et moyennes entreprises (< 100 employés) – décideurs ou personnes prenant part aux décisions en matière de fiscalité, de paie, de préparation de la TPS/TVH ou de la tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :
 - président/directeur général/propriétaire;
 - administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur;
 - comptable;
 - gestionnaire/agent de la paie;
 - gestionnaire;
 - commis comptable;
 - agent financier;

- intermédiaires fiscaux – personnes qui travaillent pour des petites entreprises (< 100 employés) sur les questions liées à l'impôt ou à la paie.

Annexe A :
Composantes de la recherche quantitative
Rapport méthodologique

Annexe A

Composantes de la recherche quantitative

Rapport méthodologique

Deux sondages ont été réalisés, soit un sondage téléphonique auprès de contribuables particuliers et un sondage en ligne auprès de petites et moyennes entreprises (PME) ainsi que d'intermédiaires fiscaux :

1. Un sondage téléphonique comportant un échantillon aléatoire de 1 600 Canadiens adultes âgés de 18 ans ou plus a été mené entre le 29 novembre et le 19 décembre 2020. Les membres du public cible étaient les contribuables âgés de 18 ans et plus résidant au Canada depuis au moins un an (opérationnalisés dans le cadre de cette recherche comme un échantillon de Canadiens adultes résidant presque universellement au Canada depuis au moins un an).

Un sondage en ligne auprès de 503 petites et moyennes entreprises et de 502 intermédiaires fiscaux a été mené entre le 10 et le 17 décembre 2020. Les PME cibles étaient des entreprises comptant moins de 100 employés et comprenaient des décideurs ou des personnes prenant part aux décisions en matière de fiscalité, de paie, de préparation de la TPS/TVH ou de tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :

- président/directeur général/propriétaire;
- administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur;
- comptable;
- gestionnaire/agent de la paie;
- gestionnaire;
- commis comptable;
- agent financier.

Les intermédiaires fiscaux cibles étaient des personnes qui travaillaient avec des clients de petites entreprises (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Conception du questionnaire

Les questions posées dans le cadre de cette étude ont été fournies par l'Agence du revenu du Canada. Narrative Research a examiné les questions, fourni des suggestions et présenté celles-ci dans un format adapté à la méthode par téléphone ou en ligne, au besoin. Conformément aux normes du gouvernement du Canada, des sondages-tests ont été menés en anglais et en français.

Particuliers contribuables

Échantillonnage

Le sondage auprès des particuliers contribuables a été conçu pour être réalisé auprès d'un échantillon aléatoire de 1 600 Canadiens adultes âgés de 18 ans ou plus. Un échantillon de 1 600 répondants engendre une marge d'erreur globale de $\pm 2,4$ points de pourcentage, 19 fois sur 20. Étant donné qu'il s'agit d'un échantillonnage probabiliste effectué au moyen d'une collecte de données randomisées, les résultats du sondage sont extrapolables à l'ensemble de la population adulte canadienne. Le nombre cible approximatif de sondages réalisés en fonction de l'âge, du sexe et de la région a été atteint. Pour refléter le mieux possible la véritable répartition des Canadiens adultes selon ces aspects essentiels, on a mis en place des pondérations statistiques modestes (une pratique de recherche standard dans les études de ce type), réduisant ainsi les possibilités de biais de non-réponse qui auraient pu survenir par rapport à ces trois dimensions démographiques.

L'échantillon fourni pour la composition comportait des dossiers de coordonnées qui reflétaient une composition téléphonique aléatoire, ce qui comprenait un très grand nombre de numéros de téléphone qui ne sont pas en service ou qui ne sont plus attribués. Pour ce qui est des téléphones filaires, les dossiers ont été tirés d'une liste de ménages sélectionnés au hasard compilés à partir de numéros de téléphone au Canada, provenant d'une base de données qui est mise à jour tous les trimestres. Les numéros répertoriés et non répertoriés ont été inclus dans l'échantillon. Narrative Research a utilisé le logiciel d'échantillonnage Échantillonneur Canada d'ASDE Inc. pour générer des échantillons de numéros de téléphones filaires du grand public au Canada, lequel est devenu un logiciel standard pour de nombreuses entreprises au Canada. Ce logiciel s'est révélé efficace pour fournir un échantillon équivalent à la composition téléphonique aléatoire. Des numéros de téléphones cellulaires générés au hasard ont également été utilisés. Conformément aux exigences relatives à l'énoncé des travaux, l'échantillon comprenait dès le départ un minimum de 30 % d'utilisateurs de téléphones cellulaires seulement, en plus des numéros de téléphones filaires.

L'échantillon a été stratifié par région afin d'assurer la représentation régionale comme suit :

<i>Région</i>	<i>Date d'achèvement prévue</i>
Canada atlantique	175
Québec	375
Ontario/Nunavut	525
Prairies/T.N.-O.	325
C.-B./Yukon	200
Total	1 600

Le plan d'entrevues ciblées comprenait des quotas globaux selon l'âge et le sexe, ainsi que par région. Les quotas de genre étaient d'environ 50/50, tandis que les quotas d'âge ont été répartis en trois groupes : de 18 à 34 ans, de 35 à 54 ans et 55 ans ou plus.

Réalisation

Comme il a été mentionné, le sondage a été réalisé par téléphone. Le sondage a été programmé par Narrative Research en anglais et en français au moyen d'un logiciel d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO). Les répondants avaient l'option de remplir le sondage dans la langue officielle de leur choix. Les membres du personnel bilingue ont fourni de l'aide, au besoin, et ont assuré une supervision bilingue continue.

En ce qui a trait à la formation, en plus d'un processus de sélection et de formation général exhaustif, les superviseurs et les intervieweurs ont reçu une formation personnalisée propre à un projet, un examen du questionnaire comprenant une terminologie, des prononciations et des acronymes précis, ainsi que des renseignements généraux sur les buts et les objectifs du projet.

Pour ce qui est de la supervision, à l'instar de tous les projets, le ratio était d'un superviseur pour 15 intervieweurs. Ce « superviseur d'étage » répond aux questions, gère les acheminements aux échelons supérieurs, veille à ce que la technologie fonctionne correctement et surveille les intervieweurs. De plus, au moins 10 % des entrevues ont fait l'objet d'une vérification au moyen de l'examen des entrevues enregistrées ou de la surveillance en direct (deux fois le pourcentage requis dans les lignes directrices de l'industrie).

Une fois programmé, le sondage a fait l'objet de tests approfondis visant à vérifier que l'enchaînement des questions était le bon (ordre et questions sautées). En plus de ces tests, un sondage-test a été mené, ce qui s'est traduit par 12 sondages en anglais et 10 en français. L'objectif général du sondage-test consistait à s'assurer que :

- la formulation des questions était clairement comprise et sans ambiguïté;
- la séquence des questions était appropriée;
- les catégories de réponse nécessaires étaient incluses pour chaque question;
- ni les questions précises ni le sondage dans l'ensemble n'ont suscité une réaction négative ou un inconfort chez les répondants.

À la suite du sondage-test, les données ont été examinées attentivement afin d'en assurer l'exactitude et de cerner les aspects qui devaient être modifiés. Un rapport sur le sondage-test a été préparé pour décrire les résultats.

En plus des questions réelles du sondage, une section a été incluse à la fin du questionnaire afin de vérifier la compréhension du sondage par les répondants et leur expérience relative à ce sondage. Aucun changement à l'instrument de sondage n'a été jugé nécessaire à la suite de cette démarche.

Les travaux sur le terrain ont été surveillés de façon continue, ce qui a permis aux superviseurs de déterminer si des difficultés ont été éprouvées à l'aide de la répartition des appels ou des renseignements concernant les réponses non valides. En moyenne, les répondants ont pris environ 15 minutes pour répondre au sondage. Un plan de composition a été mis en œuvre dans le cadre duquel il y avait au moins cinq tentatives pour les numéros de téléphones filaires, et au moins cinq tentatives pour les numéros de téléphones cellulaires. Les appels et les rappels étaient effectués à différents moments pendant la journée, ce qui comprenait des appels le jour et le soir, au plus tard à 21 h dans un fuseau horaire donné.

Narrative Research et son partenaire de collecte de données ont utilisé un certain nombre de techniques pour maintenir le taux de réponse le plus élevé possible :

- la formation de tous les intervieweurs concernant les techniques d'entrevue téléphonique et des séances d'information complètes sur le projet afin de garantir des activités de collecte de données professionnelles et exhaustives;
- la supervision intégrale de toutes les entrevues par des superviseurs chevronnés;
- la surveillance continue en ligne des entrevues en cours par les superviseurs (10 % des entrevues sont surveillées ou font l'objet d'un rappel aux fins de vérification);
- des essais préalables de tous les instruments de sondage à l'étape de conception par le personnel supérieur des bureaux locaux afin de s'assurer que la meilleure expérience possible est offerte au répondant;
- l'élaboration d'échantillons à l'interne au moyen de consultations entre le personnel des services de données et le directeur de projet afin de s'assurer que l'échantillon définitif du projet ou les dossiers de coordonnées ont été créés de façon uniforme;
- les règles d'appel pour maintenir les taux de réponse élevés et réduire au minimum le biais de non-réponse, y compris la mise en œuvre d'un plan de composition, dans le cadre duquel il y a au moins cinq tentatives pour les numéros de téléphones filaires, et au moins

cinq rappels pour les numéros de téléphones cellulaires, effectuant des appels à différents moments de la journée, et coordonnant les rappels.

Si un intervieweur ne parlait pas la langue officielle demandée par le répondant, l’entrevue était transférée à un autre intervieweur ou un rappel était organisé dans un délai de 20 minutes (ou à un autre moment si le répondant en fait la demande). Lorsqu’on appelait à un endroit particulier en employant une langue prédominante (p. ex., le français au Québec), l’appel initial était effectué par les intervieweurs qui parlent la langue prédominante afin de réduire au minimum le nombre de transferts requis.

Les tableaux ci-dessous relatifs au sondage téléphonique présentent les données sur les régions, le sexe et l’âge en ce qui a trait à la répartition réelle des Canadiens adultes, tel qu’il est répertorié dans le recensement de 2016 de Statistique Canada. De plus, les cibles approximatives en matière de quotas de région, de genre et d’âge sont détaillées (tant en ce qui concerne le *nombre* réel de sondages remplis que le *pourcentage* de tous les sondages effectués). Les tableaux des pages suivantes présentent les données en *chiffres* pondérés et non pondérés, ainsi qu’en *pourcentage* par rapport à l’ensemble des sondages recueillis pour les dimensions démographiques pertinentes.

Mise en tableau des données : Il y a eu un total de 36 cellules de pondération statistique qui se chevauchent ou qui ont été créées à partir de la conception de l’étude à l’aide des facteurs de pondération de la région (6 : Atlantique, Québec, Ontario/Nunavut, Manitoba/Saskatchewan, Alberta/Territoires du Nord-Ouest, et Colombie-Britannique/Yukon); du groupe d’âge (3 : de 18 à 34 ans, de 35 à 54 ans et 55 ans ou plus); et du sexe (2 : hommes, femmes). Le total de 36 cellules de pondération statistique différentes qui se chevauchent est atteint quand l’on multiplie le nombre de catégories de région (6) x groupe d’âge (3) x sexe (2) = 36. Les données sur la population pour les 36 cellules de pondération statistique sont tirées du plus récent recensement canadien (2016) et peuvent être consultées ici :

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/dt-td/Rp-fra.cfm?TABID=2&LANG=F&A=R&APATH=3&DETAIL=0&DIM=0&FL=A&FREE=0&GC=01&GL=-1&GID=1165052&GK=1&GRP=1&O=D&PID=109525&PRID=0&PTYPE=109445&S=0&SHOWALL=0&SUB=0&Temporal=2016&THEME=115&VID=0&VNAMEE=&VNAMEF=&D1=0&D2=0&D3=0&D4=0&D5=0&D6=0>

Il convient également de noter qu’un petit nombre de personnes n’ont pas été placées dans l’une des 36 cellules de pondération, car elles ont été désignées comme étant des personnes de diverses identités de genre ou elles préféraient ne pas répondre à la question de genre. Aux fins de mise en tableau des données, une valeur de pondération de 1,0 leur a été attribuée.

Sondage téléphonique (Les pourcentages pourraient ne pas arriver exactement à 100 % en raison de l’arrondissement) :

	Recensement de 2016	Quota cible (n =)	Quota cible (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données non pondérées)	Sondages réalisés (données pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données pondérées) (%)
--	---------------------	-------------------	-----------------	---	---	---	---

					(%)		
Région – Canada atlantique	6,8 %	175	10,9 %	174	10,9 %	109	6,8 %
Région – Québec	23,4 %	375	23,4 %	375	23,4 %	373	23,3 %
Région – Ontario/Nunavut	38,4 %	525	32,8 %	533	33,3 %	615	38,4 %
Région – Prairies/T.N.-O.	17,8 %	325	20,3 %	320	20,0 %	284	17,8 %
Région – C.-B./Yukon	13,6 %	200	12,5 %	198	12,4 %	218	13,6 %
Sexe – homme	48,6 %	778	48,6 %	840	52,5 %	771	48,2 %
Sexe – femme	51,4 %	822	51,4 %	747	46,7 %	816	51,0 %
Âge – 18 à 34 ans	27,4 %	435	27,2 %	392	24,5 %	443	27,7 %
Âge – 35 à 54 ans	34,1 %	544	34,0 %	551	34,4 %	544	34,0 %
Âge – 55 ans et plus	38,6 %	618	38,6 %	657	41,1 %	613	38,3 %

Taux de participation/réponse : Les taux ci-dessous ont été calculés à l'aide des éléments principaux de la formule recommandée par la Direction de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada :

Résultats de réalisation :

A. Nombre total de tentatives d'appel	192 563
Nombre total de numéros non valides	97 454
Numéro non attribué	94 623
Télécopieur/modem	248
Numéro non résidentiel	397
Mauvais numéro	2
Silence	2 184

B. Nombre total d'appels non résolus (NR)	74 446
Occupé	5 326
Répondeur	32 899
Pas de réponse	32 791
Rappels	2 820
Problème de langue	610
C. Unités admissibles non répondantes (UA)	18 749
Refus modéré du répondant	17 526
Liste de numéros exclus	1 099
Abandon du répondant admissible	124
D. Unités répondantes (UR)	1 914
Quota atteint/non réalisé	314
Entrevues réalisées	1 600
Taux de réponse arrondi : $UR \div (NR + UA + UR) = 1\,914 \div (74\,446 + 18\,749 + 1\,914)$	2 %

En ce qui concerne le sondage téléphonique, la marge d'erreur illustre l'erreur d'échantillonnage et elle est présentée dans le tableau ci-dessous :

Région	Sondages réalisés	Marge d'erreur (19 fois sur 20, intervalle de confiance)
Canada atlantique	174	± 7,4 points de pourcentage
Québec	375	± 5,1 points de pourcentage
Ontario/Nunavut	533	± 4,2 points de pourcentage
Manitoba/Saskatchewan	136	± 8,4 points de pourcentage
Alberta/T.N.-O.	184	± 7,2 points de pourcentage
Colombie-Britannique/Yukon	198	± 7,0 points de pourcentage
Total	1 600	± 2,4 points de pourcentage

Étant donné que cette méthode de sondage téléphonique comportait un échantillonnage probabiliste, les données recueillies peuvent être extrapolées à la population générale canadienne d'adultes âgés de 18 ans ou plus, en respectant les limites des marges d'erreur et de l'intervalle de confiance du répondant.

PME et intermédiaires fiscaux

Échantillonnage

Étant donné le chevauchement des questions pour ces deux publics (c.-à-d., les PME et les intermédiaires fiscaux), les questions ont été regroupées en un seul sondage avec des volets pour les deux publics cibles. On a fait passer le questionnaire du sondage en ligne. L'échantillonnage a été conçu pour atteindre 500 sondages auprès de chaque public cible. Étant donné que les sondages auprès des PME et des intermédiaires fiscaux consistaient en des échantillonnages non probabilistes effectués au moyen d'un panel en ligne de représentants d'entreprise répondants accessible sur le marché, les résultats du sondage ne sont pas extrapolables à l'ensemble des populations canadiennes de PME et d'intermédiaires fiscaux.

Narrative Research a eu recours aux services du fournisseur de panel en ligne, Dynata, pour cette étude. Les membres du panel sont recrutés à partir d'un grand nombre de sources afin de maximiser la diversité et la représentation. Cela comprend des groupes de discussion sur la loyauté, l'inscription et les partenariats organiques et ouverts, ainsi qu'un réseau d'affiliation. Dynata a recours à des techniques solides en matière de gestion de groupes de discussion pour surveiller la qualité des données au moyen de divers contrôles de qualité, comme les limites du nombre de participants, les questions de sélection, la prise d'empreintes digitales, les interventions aléatoires et illogiques, le repérage et le retrait des répondants qui choisissent une même réponse pour l'ensemble des questions et les répondants qui répondent trop rapidement au sondage. De plus, Dynata mesure régulièrement la satisfaction des participants à l'égard d'éléments comme la fréquence des invitations, la valeur et la diversité des incitatifs ainsi que les choix de reprise, leur disposition à remplir divers sondages et leur niveau de réceptivité à l'égard des questions ou des préoccupations qu'ils communiquent à l'équipe des services aux membres de Dynata. Des cibles régionales ont été établies pour les PME et les intermédiaires fiscaux afin d'assurer une représentation régionale solide dans l'ensemble du pays.

Réalisation

Les sondages en ligne utilisés étaient programmés par Narrative Research en anglais et en français, à l'aide du logiciel de programmation Voxco Acuity. L'invitation officielle aux répondants était formulée dans la langue officielle de leur choix. De plus, pendant qu'ils répondaient aux questions, les participants avaient la possibilité de basculer entre les deux langues en tout temps. S'ils avaient besoin de l'aide d'employés bilingues pour répondre au sondage, celle-ci leur était fournie. Les répondants ont pu vérifier la légitimité du sondage en communiquant avec des représentants de Narrative Research ou de l'Agence du revenu du Canada, ou en envoyant une demande par courriel au Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Une fois programmé, chaque sondage a fait l'objet de tests visant à vérifier que l'enchaînement des questions était le bon (ordre et questions sautées). Pour faire ces tests, des chercheurs de Narrative Research ont reçu l'invitation au sondage comme s'ils étaient des répondants, ce qui a également permis de vérifier la justesse de l'envoi, du texte et des liens, entre autres choses. Les membres du personnel de l'Agence du revenu du Canada ont également reçu le lien du sondage-test et, par conséquent, la rétroaction des clients a également été intégrée avant le lancement du sondage.

Un total de 15 sondages-tests en anglais et de 10 sondages-tests en français ont été effectués dans l'ensemble des deux publics cibles, ce qui comprend plus précisément 7 répondants des PME et 18 intermédiaires fiscaux. Ces sondages-tests ont été effectués au moyen d'un test pré-lancement dans le cadre duquel un petit nombre de répondants du groupe ont été invités à participer au sondage. Les sondages-tests ont aidé à examiner les données du sondage dans le but de garantir leur fiabilité et de cerner les éventuels problèmes de programmation auxquels il fallait remédier. En plus des questions réelles du sondage, une section a été incluse à la fin du questionnaire afin de vérifier la compréhension du sondage par les répondants et leur expérience relative à ce sondage. Aucun changement à l'instrument de sondage n'a été apporté à la suite de cette démarche. Dans le cadre des études par panel en ligne, des avis de rappel sont acheminés aux répondants faisant partie de l'échantillon s'ils n'ont pas participé à une étude en ligne récemment, ou si la collecte de données pour une étude en particulier n'est pas en voie d'être achevée avant la date de fin souhaitée. En l'occurrence, les membres du panel faisant partie du milieu des affaires ont été désignés et ont d'abord été informés de l'étude. À l'approche de la date de fin désirée de la collecte de données, l'étude actuelle s'est vu accorder la priorité dans la file d'attente des sondages de chaque répondant éventuel du milieu des affaires. En d'autres termes, à part la recherche actuelle commandée par l'Agence du revenu du Canada, le tableau de bord des sondages de ces membres du panel faisant partie du milieu des affaires aurait présenté peu d'autres sondages, voire n'en aurait présenté aucun autre. Grâce à ce processus, on a réalisé le nombre ciblé de sondages dans les délais souhaités. L'étude s'est déroulée du 10 au 17 décembre 2020. Le travail sur le terrain était surveillé de façon continue pour veiller à ce que les quotas soient atteints. Puisque les liens mis à la disposition des membres du panel ne permettaient de répondre au sondage qu'une seule fois, aucun répondant n'a pu y répondre plus d'une fois.

En tout, 1 060 sondages ont été soumis par les répondants, et 1 005 sondages ont ultimement été utilisés dans l'ensemble de données définitif (503 PME et 502 intermédiaires fiscaux). Il est important de noter que, pour diverses raisons, il arrive souvent qu'un petit pourcentage des sondages en ligne soit retiré des ensembles de données après l'envoi. En effet, c'est le cas en l'espèce pour les deux publics cibles, étant donné que les quotas cibles de Narrative Research pour chaque public étaient supérieurs aux exigences finales, qui ne demandaient que 500 questionnaires par public. Il s'agissait là d'une mesure de précaution qu'a prise Narrative Research au cas où certains des sondages devaient être éliminés après la collecte de données. Les répondants dont les sondages ont été éliminés étaient ceux qui ont semblé répondre trop rapidement au questionnaire et ceux dont les réponses étaient constamment inintelligibles. Par conséquent, un petit nombre (n = 55) a été supprimé pour avoir répondu trop rapidement, donné des réponses constamment inintelligibles, et ainsi de suite. En moyenne, les répondants ont pris environ 10 minutes pour répondre au sondage. Une approche d'échantillonnage non probabiliste a été mise en œuvre, étant donné que l'étude devait être menée auprès de répondants faisant partie d'un panel en ligne d'entreprises canadiennes. En raison de leur nature même, ces panels ne sont pas probabilistes étant donné qu'ils n'incluent que des gens qui ont décidé eux-mêmes de devenir membres, et que ce ne sont pas tous les membres du public cible qui sont admissibles à participer au panel qui en font effectivement partie.

Étant donné que cette méthode de sondage en ligne a eu recours à un échantillon non probabiliste, les données recueillies ne peuvent pas être extrapolées à l'ensemble des populations de PME et d'intermédiaires fiscaux canadiens. Des quotas minimaux ont été établis pour les régions afin d'assurer une représentation solide des sondages remplis dans l'ensemble du pays, tout en respectant le fait que les plus grandes proportions d'organismes cibles proviennent des provinces et des régions les plus peuplées du pays.

Petites et moyennes entreprises :

Région	Quotas cibles (n =)	Quotas cibles (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données non pondérées) (%)
Atlantique	35	7 %	35	7,0 %
Québec	115	23 %	97	19,3 %
Ontario	170	34 %	187	37,2 %
Ouest	165	33 %	182	36,2 %
Territoires/pays/non précisé	15	3 %	2	0,4 %

Intermédiaires fiscaux :

Région	Quotas cibles (n =)	Quotas cibles (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données non pondérées) (%)
Atlantique	35	7 %	36	7,2 %
Québec	115	23 %	124	24,7 %
Ontario	170	34 %	169	33,7 %
Ouest	165	33 %	166	33,1 %
Territoires/pays/non précisé	15	3 %	7	1,4 %

Taux de participation : Le taux ci-dessous a été calculé à l'aide de la formule recommandée par la Direction de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada :

Résultats de réalisation :

A. Nombre total d'adresses électroniques utilisées	5 013
Cas non valides	995
Invitations envoyées par erreur à des personnes qui ne se qualifient pas pour l'étude	995
Adresses de courrier électronique incomplètes ou manquantes	0
B. Appels non résolus (NR)	1 648
Courriels d'invitation qui rebondissent	776
Invitations qui demeurent sans réponse	872
C. Unités admissibles non répondantes (UA)	477
Pas de réponse des répondants admissibles	0
Refus du répondant	49
Problème de langue	0
Répondants admissibles non disponibles (maladie; congé; vacances; autres)	0
Interruptions prématurées	428
D. Unités répondantes (UR)	1 893
Enquêtes terminées, mais déclarées inadmissibles – quotas atteints	888
Sondages remplis	1 005
Taux de participation = UR/(NR + UA + UR) (1 893 / 1 648 + 477 + 1 893)	47 %

Les données n'ont pas été pondérées, conformément aux itérations antérieures de la présente étude. Puisque la méthodologie en ligne a reposé sur un échantillonnage non probabiliste, il est impossible d'appliquer une marge d'erreur aux résultats conformément aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada pour les sondages en ligne.

Analyse du biais de non-réponse

Aucun sondage n'est immunisé aux biais et aux erreurs. Quand un sondage est mené auprès d'un échantillon de la population, on compte deux catégories globales de biais ou d'erreurs possibles : les erreurs d'échantillonnage, qui sont quantifiables, et les erreurs non dues à l'échantillonnage, qui ne le sont pas. Les erreurs d'échantillonnage s'attribuent au fait que les enquêtes ne sont menées qu'auprès d'un sous-ensemble de la population. Ainsi, il est possible que les résultats tirés de ce groupe de répondants ne soient pas représentatifs de l'ensemble de la population. Par comparaison, les erreurs non dues à l'échantillonnage englobent plusieurs types différents d'erreurs, par exemple au niveau de la couverture, des mesures et du traitement, et en cas de non-réponse. Aucune erreur d'échantillonnage ne peut toucher cette étude en ligne, car les répondants provenaient d'un panel en ligne du public cible, une source d'échantillonnage non probabiliste. Cela dit, plusieurs mesures ont été prises lors de la collecte de

données dans le but de s'assurer qu'un nombre suffisant de sondages étaient obtenus auprès des deux segments cibles. Des cibles ont également été établies afin d'assurer une représentation géographique solide dans l'ensemble du pays.

Pour ce qui est des erreurs non dues à l'échantillonnage, plusieurs mesures ont été prises afin de réduire le biais. Les deux sondages ont eu recours à une technologie de programmation de sondage pour veiller au bon enchaînement des questions ainsi que pour réduire les erreurs d'entrée et de captures des données. Les instruments de sondage en français et en anglais ont fait l'objet d'un test auprès d'un petit nombre de répondants, ce qui a permis de s'assurer que ceux-ci le comprenaient bien et que les données étaient adéquatement recueillies. Les intervieweurs ont également été formés et supervisés pour le sondage téléphonique.

En ce qui concerne la couverture, le sondage téléphonique a été mené à partir d'un échantillonnage aléatoire d'un échantillon solide de numéros de téléphones filaires et cellulaires. Des quotas ont été établis pour les groupes démographiques traditionnellement considérés comme centraux dans les études quantitatives, en l'occurrence le sexe, l'âge et la région/province. Après avoir examiné l'ensemble de données définitif, on a découvert que les femmes et les jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) étaient légèrement sous-représentés dans les sondages recueillis. Par conséquent, on a pondéré à la hausse ces groupes dans l'ensemble de données définitif afin de s'assurer qu'ils reflétaient la véritable proportion de ces groupes démographiques dans la population canadienne adulte. En d'autres termes, l'ensemble de données définitif a été pondéré de manière qu'il se rapproche de la distribution de ces dimensions reflétées dans le recensement 2016 de Statistique Canada. Les mesures de pondération mises en œuvre étaient plutôt mineures, puisque les données recueillies étaient déjà proches de la distribution réelle des adultes du Canada pour ces dimensions démographiques. Le sondage en ligne a été mené auprès d'un panel en ligne du public cible, selon une approche d'échantillonnage aléatoire au sein d'un panel en ligne réputé pour le public cible du grand public disponible sur le marché.

Approche pour la recherche qualitative

L'étude qualitative comprenait en tout 16 groupes de discussion en ligne qui se sont réunis du 1^{er} au 11 février 2021, quatre groupes cibles et quatre régions étant représentés. Les groupes cibles étaient le grand public (un groupe de personnes de 18 à 34 ans et un groupe de personnes de 35 ans ou plus par région), un groupe de représentants de petites et moyennes entreprises et un groupe d'intermédiaires fiscaux par région. Les régions de l'Atlantique, du Québec, de l'Ontario et de l'Ouest ont été prises en compte. On a utilisé Adobe Connect comme plateforme d'hébergement pour les groupes de discussion en ligne. Les participants pouvaient voir les renseignements sur leur écran et faire part de leurs réflexions et de leurs opinions par voie audio.

L'Agence a élaboré les questions de recrutement. Tous les participants ont été recrutés conformément aux spécifications de recrutement du gouvernement du Canada. Le recrutement a été effectué au moyen de groupes qualitatifs stockés sur des serveurs canadiens, dont des appels de suivi afin de confirmer les détails fournis et de s'assurer que les quotas étaient respectés. On a exclu les personnes qui traitaient ou

qui avaient traité des renseignements de nature délicate dans le cadre d'un emploi actuel ou antérieur, en plus de celles qui vivaient dans le même ménage. Ces secteurs comprenaient la recherche en marketing, les médias, les relations publiques, les gouvernements (fédéral ou provinciaux), la publicité et la conception graphique. De plus, les membres du grand public ont exclu les secteurs de la préparation de déclarations de revenus et de la comptabilité.

Les participants du grand public avaient au moins 18 ans, vivaient dans leurs marchés respectifs depuis au moins deux ans et étaient soit le maître ou le deuxième maître du ménage. Les employés représentaient très bien les différentes industries. Des personnes de genre, de revenu du ménage et de niveau d'études différents ont également été recrutées dans chaque groupe de discussion du grand public. Les personnes qui avaient participé à au moins quatre séances qualitatives au cours des cinq dernières années et celles qui avaient assisté à une séance au cours des six derniers mois ont été exclues de l'étude.

Au sein des groupes de discussion sur les entreprises et les intermédiaires fiscaux, diverses tailles d'entreprises (en nombre d'employés de 1 à 99) étaient représentées. Parmi les participants, certains assumaient des responsabilités uniques ou partagées au sein de leur organisation relativement à des questions liées à l'impôt, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Au moins cinq participants par séance avaient personnellement fait affaire avec l'Agence. Les intermédiaires fiscaux ont été définis comme une personne qui travaille avec des clients de petites entreprises relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie. Les personnes qui avaient participé à au moins cinq séances au cours des cinq dernières années et celles qui avaient déjà été invitées à participer à un groupe de discussion au cours des prochaines semaines ont été exclues de l'étude.

L'Agence a élaboré les guides de discussion. Les discussions de groupe ont eu lieu en anglais, à l'exception de celles tenues à Québec, qui se sont déroulées en français. Chaque séance a duré environ deux heures et les participants ont reçu chacun 100 \$ (grand public) ou 200 \$ (intermédiaires fiscaux ou entreprises) en reconnaissance de leur temps. Au total, 144 participants ont été recrutés dans l'ensemble des 16 groupes (plus précisément neuf répondants par séance). Dans l'ensemble des groupes, 125 participants ont participé aux discussions.

Contexte de la recherche qualitative

Les discussions qualitatives sont conçues pour être dirigées par un modérateur et se veulent informelles et non intimidantes. Les caractéristiques, les habitudes et les attitudes des participants sont considérées comme ayant un rapport direct avec le sujet de discussion. Les discussions qualitatives individuelles ou en groupe ont pour principal avantage la possibilité d'approfondir avec les participants sélectionnés la question des habitudes comportementales, des tendances d'utilisation, des perceptions et des attitudes à l'égard du sujet. Ce type de discussion est flexible et permet d'explorer d'autres éléments qui peuvent être utiles à l'enquête. La recherche qualitative permet une compréhension plus complète du segment, car les participants expriment leurs pensées et leurs sentiments « dans leurs propres mots » et avec « leur degré de passion ». Plutôt que de collecter des données quantitativement précises ou d'obtenir des mesures absolues, les techniques de recherche qualitative sont utilisées en marketing comme un moyen de découvrir de nouvelles perspectives et de mettre en place une orientation. Ainsi, les résultats sont fournis à titre indicatif seulement et ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population étudiée.

Annexe B :
Questionnaires de l'étude

Agence du revenu du Canada
Recherche d'entreprise annuelle 2020-2021
Questionnaire destiné aux entreprises

INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada mène ce sondage de recherche. Narrative Research a été embauché pour réaliser le sondage. If you prefer to complete the survey in English, please click on ENGLISH above. **[DIRIGER LE RÉPONDANT VERS LA VERSION FRANÇAISE]**. Le sondage prend environ 15 minutes et il est entièrement confidentiel. Votre participation est volontaire, et vos réponses demeureront anonymes. Ce sondage est conforme aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et d'autres lois pertinentes. Cliquez ici si vous désirez vérifier son authenticité. Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici.

A. Établissement préliminaire du profil

H4. Dans quelle région votre entreprise se trouve-t-elle? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Atlantique
- 02 – Québec
- 03 – Ontario
- 04 – Ouest canadien
- 05 – Territoires (Nunavut, Yukon, Nord-Ouest)
- 06 – Emplacements et activités dans plusieurs régions du pays
- 99 – Je préfère ne pas répondre

A1. Travaillez-vous avec des petites et moyennes entreprises sur des questions fiscales? Pour les besoins de l'étude, les petites et moyennes entreprises sont définies comme des entreprises ayant des recettes brutes annuelles de 50 millions de dollars ou moins.

AUTORISEZ UN SEUL CODE

- 01 – Oui – **LE RÉPONDANT EST UN INTERMÉDIAIRE FISCAL. PASSEZ À LA QUESTION B1.**
- 02 – Non – **QUALIFIE POSSIBLEMENT POUR PME. PASSEZ À LA QUESTION A2**

[POSEZ LES QUESTIONS A2 À A6 AUX PME SEULEMENT]

A2. Combien d'employés travaillent pour votre entreprise au Canada, y compris vous-même? Cela comprend les employés à temps plein, à temps partiel et saisonniers, mais n'inclut pas

les employés contractuels ou le travail sous-traité. **TOUTES LES QUESTIONS SONT OBLIGATOIRES**

- 01 – 1
- 02 – De 2 à 4
- 03 – De 5 à 19
- 04 – De 20 à 49
- 05 – De 50 à 99
- 06 – 100 ou plus

A3. Quel est votre revenu annuel approximatif? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Moins de 1 million de dollars
- 02 – De 1 à moins de 5 millions de dollars
- 03 – De 5 à moins de 10 millions de dollars
- 04 – De 10 à moins de 25 millions de dollars
- 05 – De 25 à moins de 50 millions de dollars
- 06 – 50 millions de dollars ou plus – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

A4. Votre entreprise est ...? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Une entreprise individuelle
- 02 – Une société de personnes
- 03 – Une fiducie
- 04 – Un organisme de bienfaisance enregistré
- 05 – Un organisme à but non lucratif
- 06 – Une coopérative
- 07 – Une entreprise constituée en personne morale

A5. Dans votre entreprise, prenez-vous des décisions par rapport aux éléments suivants ou y participez-vous directement? Veuillez choisir tout ce qui s'applique à vous. **ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES**

- 01 – Questions d'ordre fiscal [**CETTE OPTION DOIT ÊTRE SÉLECTIONNÉE, SINON LE SONDAGE EST TERMINÉ.**]
 - 02 – Paie
 - 03 – Préparation de la TPS/TVH
 - 04 – Comptabilité/Tenue de livres
 - 05 – Aucune de ces réponses – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN RECHERCHE NARRATIVE AFIN D'INSÉRER L'ÉCRAN FIN BILINGUE UTILISÉ DANS LES ÉTUDES ANTÉRIEURES DU GOUVERNEMENT DU CANADA**
-

A6. Lequel des choix suivants décrit le mieux votre poste dans l'entreprise?

- 01 – Président, PDG ou propriétaire
- 02 – Directeur financier / Contrôleur
- 03 – Comptable
- 04 – Gestionnaire ou agent de la paye
- 05 – Gestionnaire
- 06 – Commis comptable
- 07 – Agent financier
- 98 – Un autre poste – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**
- 99 – Je préfère ne pas répondre – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

Créer la variable « TYPE RÉPONDANT »

1 = INTERMÉDIAIRE FISCAL (A1=01)

2 = PME (A1≠01, A3=01-05, A5=01-04, A6=01-07)

B. Impressions générales de l'ARC

Merci pour vos réponses. Cette sondage est [PME: destinée aux petites et moyennes entreprises] [TI: menée auprès des intermédiaires fiscaux] pour aider l'Agence du revenu du Canada à mieux connaître vos expériences.

B1. Sur une échelle de 0 à 10, quelle cote donnez-vous au rendement global de l'Agence du revenu du Canada (ARC)? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 0 – Affreux
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Excellent
- 99 – Je ne sais pas – **PASSEZ À B3**

B2. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC en donnant une cote de [RÉPONSE À LA B1] sur 10? **CONSIGNEZ MOT POUR MOT**

98 – Question ouverte

99 – Je ne sais pas



- B3. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait en accord, selon vos impressions générales de l'ARC, quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants sur l'ARC : **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS] AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

[INSTRUCTION DU PROGRAMMATEUR : afficher sous forme de grille]

- a. *L'ARC traite les renseignements des entreprises de façon tout à fait confidentielle.*
- b. *L'ARC est honnête dans ses rapports avec les contribuables.*
- c. *L'ARC traite les contribuables avec respect.*
- d. *L'ARC traite les contribuables avec équité.*
- e. *L'ARC est efficace dans ses activités.*
- f. *On peut faire confiance à l'ARC pour qu'elle fasse ce qu'il faut en administrant les impôts et prestations des Canadiens.*
- g. *L'ARC travaille de façon soutenue pour aider les Canadiens à régler leurs questions d'impôt et de prestations.*
- h. *Les renseignements que l'ARC fournit aux contribuables sur les formulaires fiscaux et dans d'autres ressources sont faciles à comprendre.*
- i. *L'ARC fournit suffisamment de renseignements afin que votre entreprise puisse respecter ses obligations fiscales.*
- j. *Les renseignements fournis par l'Agence pour votre entreprise arrive à temps.*
- k. *L'Agence facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises.*
- l. *L'Agence traite les déclarations de revenus des entreprises en temps opportun.*

[COLONNES]

0 – Tout à fait en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

C. Production de déclarations de revenus et planification (PME SEULEMENT)

C1. Lorsque vous produisez des déclarations de revenus des sociétés, votre entreprise :

AUTORISEZ UN SEUL CODE

- 01 – utilise des ressources internes pour préparer les documents de l'impôt
- 02 – utilise les services d'un spécialiste en déclarations de revenus de l'extérieur
- 03 – utilise une combinaison de services internes et externes
- 99 – Je ne sais pas

C2. Qu'en est-il de la planification fiscale? Votre entreprise...

AUTORISEZ UN SEUL CODE

- 01 – utilise des ressources internes pour la planification fiscale
- 02 – utilise un service externe pour la planification fiscale
- 03 – utilise une combinaison de services internes et externes
- 99 – Je ne sais pas

D. Expérience vécue auprès de l'ARC – Communications

D1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'ARC pour les besoins de votre entreprise autres que l'envoi d'une déclaration de revenus des entreprises? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Oui
- 02 – Non – **PASSEZ À SM12**
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À SM12**

D2. Comment avez-vous communiqué avec l'ARC? Veuillez indiquer tout ce qui s'applique à vous. **ACCEPTÉZ PLUSIEURS RÉPONSES**

- 01 – Par téléphone
- 02 – Par télécopieur
- 03 – Fonction de chat en ligne
- 04 – Par courrier
- 05 – Autre (NON PRÉCISÉ)
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À SM12**

D3. **(S'IL Y A PLUS D'UNE RÉPONSE À LA QUESTION D2, POSEZ LA QUESTION D3. INDIQUEZ SEULEMENT LES RÉPONSES SÉLECTIONNÉES À LA QUESTION D2)** En gardant à l'esprit votre plus récent contact, comment avez-vous communiqué avec l'ARC? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Par téléphone
- 02 – Par télécopieur
- 03 – Fonction de chat en ligne
- 04 – Par courrier
- 05 – Autre
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À SM12**

SM5. **[DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE » OU D2 EST « PAR TÉLÉPHONE » SI D3 N’A PAS ÉTÉ POSÉE]** Avez-vous eu des difficultés à joindre l’Agence au cours de votre dernière communication par téléphone?

- 01 – Oui
- 02 – Non – **PASSEZ À D4**
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À D4**

SM6. **[SI LE PARTICIPANT RÉPOND « OUI » À SM5, DEMANDEZ SM6]** Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés? Veuillez choisir tout ce qui s’applique à vous.

- 01 – Attente trop longue/mise en attente
- 02 – Ligne occupée/pas de réponse
- 03 – Impossible de rejoindre le service (général)
- 04 – Plusieurs appels nécessaires
- 05 – Mauvais service à la clientèle/d’aucune utilité
- 06 – Difficulté à joindre le bon département/l’appel a dû être transféré
- 07 – Difficulté à trouver le bon numéro
- 08 – Difficulté avec le système téléphonique automatisé/menu
- 98 - Autre – veuillez préciser (_____)
- 99 - Je ne me souviens pas

[POSER D4 SI D2 =1, 2, 3OU 4]

D4. Quelle était la raison de votre dernière communication? *Veuillez indiquer tout ce qui s’applique à vous.* **ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES**

- 01 Demander des renseignements généraux autres que sur la production de déclarations de revenus des entreprises
 - 02 Demander des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l’ARC
 - 03 Effectuer un paiement dû sur vos impôts d’entreprise
 - 04 Essayer de résoudre un différend que vous avez eu avec l’ARC
 - 05 Demander des renseignements avant de produire votre déclaration de revenus d’entreprise
-

- 06 Demander des renseignements après la production de déclarations de revenus d'entreprise
- 07 Déposer des documents demandés par l'ARC
- 08 Rechercher des informations sur les prestations d'urgence COVID, telles que la subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)
- 98 Autre raison : veuillez préciser **[Zone de texte ouverte: _____]**
- 99 Je ne me souviens pas

SM7. **[DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE » OU D2 EST « PAR TÉLÉPHONE » SI D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE]** Sur une échelle de 0 à 10, ou 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait, en quelle mesure êtes-vous satisfait par rapport au temps qu'il a fallu pour obtenir du service pendant ce dernier contact par téléphone?

0 – Totalement insatisfait

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalement Satisfait

99 – Je ne sais pas

SM8. **[DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE » OU D2 EST « PAR TÉLÉPHONE » SI D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE]** Selon le service que vous avez reçu de la part de l'Agence au cours de cette dernière communication par téléphone, et en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout informés » et 10 signifie « Extrêmement bien informés », comment évalueriez-vous le niveau de connaissance des employés de l'Agence à qui vous avez parlé?

00 – Pas du tout informés

1

2

3

4

5

6

7

- 8
- 9
- 10 – Extrêmement bien informés
- 99 – Je ne sais pas

[POSER D5 SI D2 =1, 2, 3 OU 4]

D5. Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction sur la **qualité globale du service** reçu lorsque vous avez communiqué avec l'ARC (**INSÉREZ LA RÉPONSE À PARTIR DE LA D3 OU DE LA D2 SI LA D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE**) à ce moment-là? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 0 – Totalement insatisfait
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Totalement satisfait
- 99 – Je ne sais pas

D6. **[SI A RÉPONDU « PAR TÉLÉPHONE « À LA QUESTION D3 OU À LA QUESTION D2 SI LA QUESTION D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE, POSEZ LA QUESTION D6]** Avez-vous obtenu ce que vous désiriez de l'ARC à cette occasion en particulier? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – Je ne me souviens pas

D6A. (**POSEZ LA QUESTION D6a UNIQUEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D6 EST « OUI »**) Avez-vous eu à appeler plus d'une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Oui
 - 02 – Non
 - 99 – Je ne me souviens pas
-

SM9. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE » OU D2 EST « PAR TÉLÉPHONE » SI D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE] À la suite de votre dernière communication avec l'Agence par téléphone, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord. [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]

- a. *J'avais l'impression que l'Agence se souciait de ma situation unique.*
- b. *L'Agence m'a donné l'impression d'être un client précieux.*
- c. *[SI "OUI" A D6a] Les renseignements que j'ai reçus étaient cohérents dans tous les appels téléphoniques avec l'ARC.*

00 – Totalement en désaccord

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 – Totalement d'accord

99 – Je ne sais pas

SM10. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE » OU D2 EST « PAR TÉLÉPHONE » SI D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE] Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout » et 10 signifie « Entièrement », dans quelle mesure le service que vous avez reçu a-t-il répondu à vos attentes?

00 – Pas du tout

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 – Entièrement

99 – Je ne sais pas

[DEMANDER À TOUS]

SM12. Si l'Agence avait besoin de vous envoyer des renseignements, lequel de ces moyens préféreriez-vous?

- 01 – Communications traditionnelles en format papier, comme une lettre par la poste
- 02 – Un courriel indiquant que vous avez de la correspondance de l'Agence dans les portails sécurisés en ligne de celle-ci
- 03 – Un avis sur votre appareil mobile au moyen d'une application de l'Agence
- 98 – Aucune préférence
- 99 – Je ne sais pas

SM13. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout confiant » et 10 signifie « Extrêmement confiant », veuillez indiquer votre niveau de confiance envers l'Agence en ce qui a trait aux énoncés suivants :

- a. *Si j'avais un désaccord avec l'Agence en ce qui concerne les impôts d'entreprise, je serais en mesure de le régler.*
- b. *L'Agence se porte elle-même redevable des conseils écrits qu'elle fournit.*
- c. *Si j'avais un désaccord avec l'Agence au sujet de l'impôt des entreprises, le processus serait mené de façon équitable.*

- 0 – Pas du tout confiant
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Extrêmement confiant
- 99 – Je ne sais pas

SM14. Selon vos impressions générales de l'Agence, que ce soit à partir de votre expérience professionnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? **(ALTERNEZ LES ÉNONCÉS)**

- a. *L'Agence assume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude jusqu'à preuve du contraire.*
-

- b. Lorsque je communique avec l'Agence par téléphone, je suis en mesure d'être servi dans la langue officielle de mon choix, c'est-à-dire le français ou l'anglais.*
- c. Je me sens bien informé des services offerts par l'Agence.*
- d. Je sais comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt [TI : auxquels mes clients ont droit].*

0 – Totalemment en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalemment d'accord

99 – Je ne sais pas

D7. Selon votre expérience, comment compareriez-vous le niveau du service à la clientèle de l'ARCAu service que vous pourriez recevoir ...AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ –
ALTERNEZ LES ÉNONCÉS

a. D'institutions financières avec lesquelles vous faites actuellement affaire, p. ex. des banques et des caisses populaires

b. D'autres organismes et ministères fédéraux avec lesquels vous avez fait affaire.

01 – Meilleur

02 – À peu près semblable

03 – Pire

99 – Je ne sais pas

D8. Par rapport à il y a deux ou trois ans, diriez-vous que le niveau de service offert par l'Agence est meilleur, à peu près le même, ou pire? **N'AUTORISEZ QU'UN SEUL CODE**

01 – Meilleur

02 – À peu près le même

03 – Pire

99 – Je ne sais pas

E. Site Web de l'ARC

- E1. **Au cours des 12 derniers mois**, avez-vous consulté les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca pour chercher des renseignements sur des questions liées à l'impôt? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Oui
02 – Non
99 – Je ne sais pas

- E2. **[SI LA RÉPONSE À LA QUESTION E1 EST « OUI », POSEZ LA QUESTION E2]** Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants concernant les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca, ou 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait en accord. **ALTERNEZ LES ÉNONCÉS – AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

- a. *Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.*
b. *Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.*
c. *Le site Web me fournit les renseignements dont j'ai besoin.*

0 – Tout à fait en désaccord
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10 – Tout à fait en accord
99 – Je ne sais pas

- E3. **[POSEZ LA QUESTION E3 ET E4 S'IL S'AGIT D'UNE PME]** Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise de l'Agence? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Mon dossier
02 – Mon dossier d'entreprise
03 – Mon dossier et Mon dossier d'entreprise
04 – Aucun
99 – Incertain/Je ne sais pas

E4. **[Si LA RÉPONSE À LA QUESTION E3 = 01, 02 ou 03, POSEZ LA QUESTION E4]** Pour chacun des énoncés suivants concernant **[INSÉRER Mon dossier seulement si la réponse à la question E3 est « 01 », OU Mon dossier d'entreprise si la réponse à la question E3 est « 02 » ou « 03 »]**, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait en désaccord » et 10 signifie « tout à fait en accord ». **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS - AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

- a. *Il est facile d'utiliser [[INSÉRER : Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise].*
- b. *Les services fournis dans [[INSÉRER : Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise] répondent à mes besoins.*
- c. *Je suis convaincu que [INSÉRER : Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise] est une plateforme en ligne sécurisée.*

0 – Tout à fait en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

E5. **[POSEZ LES QUESTIONS E5 ET E6 S'ILS'AGIT D'UN INTERMÉDIAIRE FISCAL]** Êtes-vous inscrit au service en ligne Représenter un client de l'Agence? **[AUTORISEZ UNE SEUL CODE]**

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne sais pas

E6. **[SI E5 = « OUI », POSEZ LA QUESTION E6]** Pour chacun des énoncés suivants concernant Représenter un client, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait en désaccord » et 10 signifie « tout à fait en accord ». **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS - AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

- a. *Il est facile d'utiliser Représenter un client*
 - b. *Les services fournis dans Représenter un client répondent à mes besoins*
 - c. *Je suis convaincu que Représenter un client est une plateforme en ligne sécurisée*
-

0 – Tout à fait en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

[DEMANDER À TOUS]

SM4. Lesquels des services en ligne suivants avez-vous utilisé au cours des trois dernières années? *Veillez choisir tout ce qui s'applique.*

01 – Inscription des entreprises en ligne

02 – Paiements électroniques

03 – Impôtnet TPS/TVH

04 – Mon dossier d'entreprise

05 – Production des T4 par Internet

06 – Mon dossier

07 – Représenter un client

08 – Joindre un document

09 – Application mobile BizApp de l'Agence

10 – Courrier en ligne

11 – Préremplir ma déclaration

98 – Aucune de ces réponses

99 – Je ne me souviens pas

F. Fardeau lié à l'observation

F1. La paperasse est définie comme étant tout fardeau inutile et excessif en matière de conformité par rapport au temps et aux ressources que les entreprises doivent consacrer au respect des lois fédérales. En vous basant sur votre expérience d'entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants. **ALTERNEZ LES ÉNONCÉS- AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

- a. *Au cours de la dernière année, j'ai mis moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour remplir les obligations de mon entreprise auprès de l'ARC.*
- b. *Je comprends les renseignements que l'ARC me fournit pour aider mon entreprise à remplir ses obligations en matière de déclaration.*
- c. *Les services en ligne offerts dans les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca permettent à mon entreprise de remplir plus facilement ses obligations en matière de déclaration.*
- d. *L'ARC élabore de nouveaux produits et services qui répondent bien aux impératifs liés aux affaires.*
- e. *L'ARC prend en considération les besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services.*

0 – Tout à fait en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

SM1. Sur une échelle de 0 à 10, à quel point est-ce un fardeau pour votre entreprise de respecter ses obligations en matière de production de déclarations?

0 – Pas du tout un fardeau

1

2

3

4

5

- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Énorme fardeau
- 99 – Je ne sais pas

SM2. Au cours des dernières années, pensez-vous que le fardeau en matière de production de déclarations de revenus pour les entreprises a :

- 01 – Diminué
- 02 – Peu changé
- 03 – Augmenté
- 99 – Je ne sais pas

A. INTERVENTIONS D'URGENCE LIÉS AU COVID

Les prochaines questions que nous posons visent à aider le gouvernement du Canada à connaître les expériences des entreprises avec les récents avantages d'intervention d'urgence liés au COVID.

[POSER A TOUS]

AA1. Depuis le mois de mars, avez-vous demandé la subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)? [TI: 'au nom de votre clients']?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas [PASSER A H1]

[IF AA1=NO, PASSER A H1.]

[PME SEULEMENT] AA3. Votre entreprise reçoit-elle actuellement ou a-t-elle reçu des paiements de SSUC pour les prestations d'urgence que vous avez demandées?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

[PME SEULEMENT] AA5. Avez-vous dû licencier l'un de vos employés à cause de la COVID-19?

- Oui
 - Non
-

A7. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du processus dans son ensemble, à partir du moment où vous avez [PME : « demandé la prestation d'urgence jusqu'au moment où vous l'avez reçue ». TI : « TI: "préparé et demandé le SSUC au nom des clients »? [PME SEULEMENT : Si quelqu'un d'autre a postulé en votre nom, veuillez fournir une note basée sur ce que vous avez peut-être entendu au sujet du processus de la personne qui a postulé en votre nom.] Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie que vous êtes totalement insatisfait et où « 10 » signifie que vous êtes totalement satisfait.

[échelle de 0 à 10, Je ne sais pas]

H. Profil de l'entreprise

Ces dernières questions seront utilisées à des fins de statistique seulement. Soyez assuré que toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.

H1. **[POSER SI PME]** Dans quelle industrie ou quel secteur exploitez-vous votre entreprise? Si vous êtes actif dans plus d'un secteur, veuillez déterminer le secteur d'activité principal.

AUTORISEZ UN SEUL CODE

- 01 – Services d'hébergement et de restauration
 - 02 – Administratif et de soutien
 - 03 – Agriculture, foresterie, pêche et chasse
 - 04 – Arts, spectacles et loisirs
 - 05 – Construction
 - 06 – Services d'enseignement
 - 07 – Finance et assurance
 - 08 – Soins de santé et assistance sociale
 - 09 – Gestion de sociétés et d'entreprises
 - 10 – Fabrication
 - 11 – Extraction minière, pétrolière et gazière
 - 12 – Services professionnels, scientifiques et techniques
 - 13 – Administration publique
 - 14 – Services immobiliers et services de location et de location à bail
 - 15 – Organisme de bienfaisance enregistré
 - 16 – Commerce de détail
 - 17 – Transport et entreposage
 - 18 – Services publics
 - 19 – Services de gestion des déchets et d'assainissement
 - 20 – Commerce de gros
 - 21 – Industrie de l'information et industrie culturelle
-

98 – Autre secteur : veuillez préciser votre secteur [ZONE DE TEXTE OUVERTE BOX : _____]

99 – Je préfère ne pas répondre

H2. **[POSEZ LA QUESTION S’IL S’AGIT D’UN INTERMÉDIAIRE FISCAL]** Quels types de tâches fiscales votre entreprise fait-elle pour le compte de vos clients qui sont des petites entreprises? Veuillez indiquer tout ce qui s’applique à vous. **ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES**

01 – Comptabilité

02 – Paie

03 – Préparation de déclarations

04 – Tenue de livres

98 – Autre type de tâches : veuillez préciser [ZONE DE TEXTE OUVERTE BOX : _____]

99 – Je préfère ne pas répondre

H3. Depuis combien de temps votre entreprise mène-t-elle ses activités? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Moins d’un an

02 – 1 à 2 ans

03 – 3 à 5 ans

04 – 6 à 10 ans

05 – Plus de 10 ans

99 – Je préfère ne pas répondre

PRÉ-TEST UNIQUEMENT: À SUPPRIMER APRÈS LE PRÉ-TEST [n = au moins 10 dans chaque langue officielle]

PT1. Y a-t-il des questions dans ce sondage que vous avez trouvé difficiles à comprendre?

Oui

Non

SI OUI: PT2. Quelles questions avez-vous trouvé difficiles à comprendre?

Voilà qui met fin au sondage effectué pour le compte de l’Agence du revenu du Canada. Dans les mois à venir, le rapport sera accessible par Bibliothèque et Archives Canada. Je vous remercie beaucoup d’avoir pris le temps de répondre au sondage. Nous vous en sommes très reconnaissants.

Agence du revenu du Canada
Recherche d'entreprise annuelle 2020
Questionnaire destiné au grand public

Introduction

Bonjour / Hello, Je m'appelle _____ et je suis de Narrative Research, une société d'études de marché. Nous menons un sondage téléphonique sur des questions d'actualité qui intéressent les Canadiens, au nom du gouvernement du Canada, et selon les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le sondage prend environ 15 minutes et il est entièrement confidentiel. La participation à ce sondage est volontaire. Vos réponses demeureront anonymes. Voulez-vous que je continue en français ou en anglais? **(AU BESOIN : Thank you. Someone will call you back shortly to complete the survey in English.)**

S1. Puis-je parler à un membre du ménage qui est âgé de 18 ans ou plus? Serait-ce vous? **[SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LA RAPPELER] [ENTREZ UN SEUL CODE]**

- | | | |
|---|-------|---|
| 1 | Oui | CONTINUEZ |
| 2 | Non | DEMANDEZ À PARLER À UNE PERSONNE QUI RÉPOND AU CRITÈRE |
| 3 | Refus | REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL |

S2. **[RÉPÉTEZ L'INTRODUCTION SI VOUS PARLEZ À UNE NOUVELLE PERSONNE]** Votre participation au sondage est volontaire, mais elle serait d'une grande utilité. Seriez-vous disponible pour prendre part à ce sondage? Nous pouvons le faire dès maintenant ou à un moment plus propice pour vous. **[ENTREZ UN SEUL CODE]**

- | | | |
|---|-----------------------------|--|
| 1 | Oui, maintenant | CONTINUEZ |
| 2 | Oui, mais à un autre moment | PRÉCISEZ LA DATE/L'HEURE |
| 3 | Refus | REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL |

G9. Accepteriez-vous de me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez?

- | | | |
|---|-----------------|--|
| 1 | 18 à 24 | |
| 2 | 25 à 34 | |
| 3 | 35 à 44 | |
| 4 | 45 à 54 | |
| 5 | 55 à 64 | |
| 6 | 65 ans ou plus? | |
| 7 | Refus | REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL |
-

S3. Est-ce que je vous ai appelé sur votre téléphone cellulaire? **[ENTREZ UN SEUL CODE]**

- 1 Oui
- 2 Non

**CONTINUEZ
PASSEZ À LA QUESTION G8**

S4. **[POSEZ LA QUESTION S4 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION S3 EST « OUI »]** Êtes-vous dans un environnement qui vous permet de continuer aisément à répondre à ce sondage? **[ENTREZ UN SEUL CODE]**

- 1 Oui
- 2 Non

**CONTINUEZ
REMETTEZ À PLUS TARD**

Cet appel peut être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité.

L'enquête est enregistrée auprès du Conseil canadien de connaissances en recherche, si vous voulez vérifier l'enquête-

AU BESOIN : Si vous avez des questions au sujet de ce sondage ou si vous souhaitez vérifier la légitimité de cette recherche, vous pouvez communiquer avec Krista Holmes au 343-551-6112 ou visitez canada.ca/arc-por.

AU BESOIN : Pour vérifier l'enquête, veuillez visiter :

canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr Le numéro d'enregistrement est :
20201125-NA281

G8. Êtes-vous...? **[LISEZ LES QUATRE RÉPONSES EN ORDRE – ENTREZ UN SEUL CODE]** **[ASSUREZ-VOUS QUE L'OBJECTIF DE REPRÉSENTATION ÉQUILIBRÉE DES GENRES EST ATTEINT]**

- 01 - Homme
- 02 - Femme
- 03 – Autre, veuillez préciser
- 04 - Préfère ne pas répondre

S5. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? **[NE LISEZ PAS LES RÉPONSES – ENTREZ UN SEUL CODE]**

- 01 Colombie-Britannique
 - 02 Alberta
 - 03 Saskatchewan
 - 04 Manitoba
 - 05 Ontario
 - 06 Québec
 - 07 Nouveau-Brunswick
 - 08 Nouvelle-Écosse
 - 09 Île-du-Prince-Édouard
 - 010 Terre-Neuve et Labrador
-

011 Yukon
012 Territoires du Nord-Ouest
013 Nunavut

B. Impressions générales de l'Agence

B1. L'Agence du revenu du Canada est l'organisme du gouvernement fédéral responsable, entre autres :

[LISEZ POUR LE MANITOBA, LA SASKATCHEWAN, L'ALBERTA, LA COLOMBIE-BRITANNIQUE, LE YUKON, LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST, LE NUNAVUT : de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS (ou taxe sur les produits et services) et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

[LISEZ POUR LE QUÉBEC SEULEMENT : de la perception de l'impôt fédéral sur le revenu et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

[LISEZ POUR LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET DE L'ONTARIO : de la perception de l'impôt sur le revenu fédéral, de l'administration de la TPS/TVH et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

LISEZ POUR TOUS : Tout au long de ce sondage, nous utiliserons le terme Agence pour désigner l'Agence du revenu du Canada.

Comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence du revenu du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « affreux » et 10 signifie « excellent ». **[ENTREZ UN SEUL CODE – POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE]**

00 – Affreux

JUSQU'À

10 – Excellent

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre – PASSEZ À LA QUESTION B3

B2. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'Agence en donnant une cote de **(RÉPONSE À B1)** sur 10? **POSEZ LA QUESTION :** Y a-t-il d'autres raisons? **[ENREGISTREZ LA RÉPONSE, ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**

98 – Veuillez préciser : (_____)

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

- B3. J'aimerais maintenant que vous évaluiez l'Agence sur une série d'énoncés. Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord. **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS. LISEZ L'ÉCHELLE AU BESOIN.] [POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

(SI L'ON VOUS DEMANDE DES PRÉCISIONS : On vous demande votre opinion selon vos impressions de l'Agence du revenu du Canada basées sur votre expérience personnelle ou sur ce que vous avez vu, lu ou entendu.)

- a. *L'Agence traite les contribuables avec respect.*
- b. *L'Agence traite les contribuables avec équité.*
- c. *L'Agence est efficace dans ses activités.*
- d. *On peut se fier à l'Agence pour qu'elle fasse ce qu'il faut en administrant les impôts et prestations des Canadiens.*
- e. *L'Agence met tout en œuvre pour aider les Canadiens à régler leurs problèmes en matière d'impôt et de prestations.*
- f. *Les renseignements que l'Agence fournit aux contribuables sont faciles à comprendre.*
- g. *L'Agence facilite le processus de production de vos déclarations de revenus*
- h. *L'Agence traite vos déclarations de revenus en temps opportun*

00 – Totalement en désaccord

JUSQU'À

10 – Totalement d'accord

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

C. Expérience vécue auprès de l'Agence – Production de déclarations de revenus

J'aimerais vous poser des questions au sujet de vos expériences vécues en tant que contribuable.

[LISEZ AU BESOIN, PAR EXEMPLE, SI LE RÉPONDANT ARRÊTE DE RÉPONDRE AUX QUESTIONS DE CETTE SECTION : Je vous rappelle que ces questions ne servent qu'à des fins de recherche. Nous vous sommes reconnaissants d'y répondre et vous nous aiderez ainsi à ce que ce soit plus facile pour vous de produire vos déclarations de revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada.]

- C1. **[L'INTERVIEWEUR MET L'ACCENT SUR L'ANNÉE]** Avez-vous envoyé votre déclaration de revenus **[QUÉBEC SEULEMENT : fédérale]** pour **2019**? **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**
-

SI L'ON VOUS DEMANDE DES PRÉCISIONS : Il s'agit de la déclaration que vous avez produite cette année pour les revenus que vous avez gagnés en 2019. La date limite de production de cette déclaration est généralement le 30 avril.

01 – Oui

02 – Non – **PASSEZ À LA QUESTION D1**

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION D1**

[SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA QUESTION C1, LISEZ CE QUI SUIT] La série de questions suivante **portera principalement sur vos impôts de l'année 2019**.

- C2. **[SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA QUESTION C1]** Avez-vous rempli votre déclaration de revenus de 2019 vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide? (L'UTILISATION D'UN LOGICIEL D'IMPÔT NE COMPTE PAS COMME DE L'AIDE REÇUE) **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Rempli par vous-même – **PASSEZ À LA QUESTION C4**

02 – Reçu de l'aide

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION C4**

- C3. **[POSEZ LA QUESTION C3 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION C2 EST « REÇU DE L'AIDE »]** De qui avez-vous reçu de l'aide? **[LISEZ LES CATÉGORIES SEULEMENT SI NÉCESSAIRE; ENTREZ PLUS D'UN CODE SI C'EST LE CAS; INCLUEZ LES PERSONNES QUI DONNENT DES CONSEILS]**

01 – Ami(e)/membre de la famille

02 – Préparateur professionnel de déclarations de revenus/comptable (COMPREND LES COMPAGNIES DE TYPE H&R BLOCK)

03 – Programme bénévole qui aide les contribuables à remplir leurs déclarations de revenus

98 – Autre (**PRÉCISEZ**)

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

- C4. **[POSEZ LA QUESTION C4 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION C1 EST « OUI »]** De quelle façon avez-vous soumis votre déclaration de revenus? **[AU BESOIN : Autrement dit, avez-vous envoyé votre déclaration par la poste ou par voie électronique?]** **[ACCEPTÉZ UNE SEULE RÉPONSE. NE LISEZ PAS LA LISTE].**
-

- 01 – Par courrier
 - 02 – En ligne (COMPREND LA TED ET IMPÔTNET)
 - 05 – Autre
- RÉPONSE SPONTANÉE**
- 99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

D. Expérience vécue auprès de l'Agence – Communications

D1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'Agence dans des cas autres que pour envoyer des déclarations de revenus des particuliers ou des entreprises? (**AU BESOIN – LA COMMUNICATION COMPREND LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS; ENTREPRISE RENVOIE À LA SOCIÉTÉ, À LA TPS/TVH OU À LA PAIE**) [ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]

- 01 – Oui
 - 02 – Non – **PASSEZ À LA QUESTION SM10**
- RÉPONSE SPONTANÉE**
- 99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION SM10**

D2A. De quelle façon avez-vous communiqué avec l'Agence lors de votre plus récent rapport?
[LISEZ LA LISTE EN ORDRE –PRÉCISEZ SI NÉCESSAIRE; « COMMUNIQUER » COMPREND RECHERCHER DES RENSEIGNEMENTS] [ENTREZ UN SEUL CODE]

- 01 – Par téléphone
 - 02 – Par télécopieur
 - 03 – Fonction de chat en ligne
 - 04 – Par courrier
 - 05 – Par un autre moyen [NE LISEZ PAS : Codez « En personne » comme un autre moyen]
- RÉPONSE SPONTANÉE**
- 99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

D2B. Avez-vous communiqué avec l'Agence d'une autre façon au cours des 12 derniers mois?
[NE LISEZ PAS LES RÉPONSES - ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE – PRÉCISEZ SI NÉCESSAIRE; « COMMUNIQUER » COMPREND RECHERCHER DES RENSEIGNEMENTS]

- 01 – Par téléphone
 - 02 – Par télécopieur
 - 04 – Par courrier
 - 05 – Autre
- RÉPONSE SPONTANÉE**
- 98 – **NE LISEZ PAS** : Aucune
 - 99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre
-

SM1. Avez-vous eu des difficultés à joindre l'Agence au cours de votre dernière communication par téléphone?

01 – Oui

02 – Non – **PASSEZ À LA QUESTION D3**

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/a refusé de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION D3**

SM2. [SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA QUESTION SM1, POSEZ LA QUESTION SM2] Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés? **INSISTEZ** : Avez-vous autre chose à ajouter? (**NE LISEZ PAS LA LISTE. ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES**)

01 – Attente trop longue/mise en attente

02 – Ligne occupée/pas de réponse

03 – Impossible de rejoindre le service (général)

04 – Plusieurs appels nécessaires

05 – Mauvais service à la clientèle/d'aucune utilité

06 – Difficulté à joindre le bon service/l'appel a dû être transféré

07 – Difficulté à trouver le bon numéro

08 – Difficulté avec le système téléphonique automatisé/menu

98 – Autre (**PRÉCISEZ**)

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

D3. [POSEZ LA QUESTION D3 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « 1 », « 2 » 3 OU « 4 »] Votre DERNIÈRE communication était-elle pour...? [**ALTERNEZ LES CATÉGORIES DE RÉPONSE DE 01 À 05, PUIS LISEZ LES RÉPONSES 07 ET 08 EN ORDRE [LISEZ LA LISTE – ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**]

01 – Demander des renseignements généraux autres que ceux concernant la production de vos déclarations

02 – Demander des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l'Agence du revenu du Canada

03 – Effectuer un paiement dû sur vos impôts

04 – Essayer de résoudre un différend que vous avez eu avec l'Agence du revenu du Canada

07 – Soumettre les documents demandés par l'Agence

08 - Rechercher des informations ou des éclaircissements sur les prestations d'urgence COVID, telles que la prestation canadienne d'intervention d'urgence (PCU)

RÉPONSE SPONTANÉE

98 – Autre (**PRÉCISEZ**)

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

[POSEZ LA QUESTION SM3 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « 1 », « 2 », « 3 » ou « 5 »]

SM3. Cette dernière communication avec l'Agence concernait-elle les sujets suivants?

[ALTERNEZ LES CATÉGORIES DE RÉPONSE 01 À 06; LISEZ LA LISTE; CHOISISSEZ PLUS D'UN CODE, LE CAS ÉCHÉANT]

01 – L'impôt sur le revenu des particuliers

02 – Question liée à l'impôt des successions ou des fiducies

03 – La TPS/TVH

04 – L'allocation canadienne pour enfants (ACE)

05 – Les prestations ou crédits autres que l'allocation canadienne pour enfants

06 – Les prestations d'urgence COVID, telles que la prestation canadienne d'intervention d'urgence (PCU)

RÉPONSE SPONTANÉE

98 – Autre (PRÉCISEZ)

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

[POSEZ LA QUESTION SM4 si D2A = 1 « par téléphone »]

SM4. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du temps qu'il a fallu pour obtenir le service au cours de cette dernière communication par téléphone? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait.

00 – Totalement insatisfait

JUSQU'À

10 – Totalement satisfait

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

SM5. **[SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « PAR TÉLÉPHONE »]** Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout informés » et 10 signifie « extrêmement bien informés », comment évalueriez-vous le niveau de connaissance des employés de l'Agence à qui vous avez parlé?

00 – Pas du tout informés

JUSQU'À

10 – Extrêmement bien informés

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

D4. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA PREMIÈRE RÉPONSE À LA QUESTION D2A ÉTAIT « PAR TÉLÉPHONE »]** Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité globale du service que vous avez reçu lors de votre dernière communication avec l'Agence

du revenu du Canada par téléphone? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait.

[ENTREZ UN SEUL CODE – POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D’ACCEPTER UNE FOURCHETTE]

00 – Totalemment insatisfait

JUSQU’À

10 – Totalemment satisfait

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

D5. [POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI « PAR TÉLÉPHONE » A ÉTÉ LA PREMIÈRE RÉPONSE À LA QUESTION D2A] Avez-vous obtenu de l’Agence du revenu du Canada ce dont vous aviez besoin à ce moment-là? **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Oui [ASK SM6]

02 – Non [GO TO SM7]

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre [GO TO SM7]

SM6. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D5 EST « OUI »] Avez-vous eu à appeler plus d’une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin?

01 – Oui

02 – Non

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

SM7. (SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « PAR TÉLÉPHONE ») À la suite de votre dernière communication avec l’Agence par téléphone, dans quelle mesure êtes-vous d’accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d’accord. **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

a. J’avais l’impression que l’Agence se souciait de ma situation unique.

b. L’Agence m’a donné l’impression d’être un client précieux.

c. [SI “OUI” A SM6] Les renseignements que j’ai reçus étaient cohérents pour tous les appels téléphoniques avec l’ARC.

00 – Totalement en désaccord

JUSQU'À

10 – Totalement d'accord

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

SM8. [SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « PAR TÉLÉPHONE »] Dans quelle mesure le service que vous avez reçu a-t-il répondu à vos attentes? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout » et 10 signifie « entièrement ».

00 – Pas du tout

JUSQU'À

10 – Entièrement

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

[DEMANDER À TOUS]

SM10. J'aimerais vous lire une liste de situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'Agence. Pour chacune, dites-moi comment vous SOUHAITERIEZ recevoir le service ou les renseignements de l'Agence. **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

a. Si vous vouliez des renseignements de base, comme des renseignements sur les régimes d'épargne enregistrés, que feriez-vous?

b. Si vous aviez besoin de précisions sur un document que l'Agence vous a envoyé, que feriez-vous?

c. Si vous aviez besoin d'assistance sur une situation fiscale personnelle, comme les impôts dus sur un héritage reçu, que feriez-vous?

[POUR CHAQUE ÉNONCÉ : ALTERNEZ LA LISTE DES RÉPONSES 01 À 05; LISEZ LA LISTE AU BESOIN, ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]

01 – Visiter le site Web de l'Agence

02 – Communiquer avec l'Agence par téléphone

03 – Envoyer une lettre à l'Agence

04 – Envoyer un courriel à l'Agence

05 – Communiquer avec l'Agence par l'intermédiaire des médias sociaux

RÉPONSE SPONTANÉE

06 – Envoyer une télécopie à l'Agence

07 – Demander au conseiller financier ou au comptable de communiquer avec l'Agence (NE LISEZ PAS)

98 – Autrement (PRÉCISEZ)

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

D7. Par rapport à il y a deux ou trois ans, diriez-vous que le niveau de service offert par l'Agence est supérieur, égal, ou inférieur?

01 – Supérieur

02 – Égal

03 – Inférieur

RÉPONSE SPONTANÉE

04 – Cela dépend

99 – Ne sait pas/S.O.

E. Le site Web de l'Agence

E1. Avez-vous déjà consulté les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements liés aux impôts? **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Oui

02 – Non

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

E2. **[POSEZ LA QUESTION E2 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION E1 EST « OUI »]**

J'aimerais maintenant vous lire une liste d'énoncés au sujet des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS] [POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]

a. Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.

b. Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.

c. Le site Web vous fournit les renseignements dont vous avez besoin.

00 – Tout à fait en désaccord

JUSQU'À

10 – Tout à fait d'accord

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

E3. Vous êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence? Mon dossier est un service en ligne qui vous permet entre autres de faire le suivi de votre remboursement, de visualiser ou de modifier votre déclaration, de vérifier les versements de vos prestations et de vos

crédits, d'afficher votre plafond de cotisation à un REER, d'effectuer un dépôt direct, et de recevoir du courrier électronique. **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Oui

02 – Non

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

E4. [POSEZ LA QUESTION E4 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION E3 EST « OUI »]

Pour chacun des énoncés suivants au sujet de Mon dossier, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord. Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord.

a. Il est facile d'utiliser Mon dossier.

b. Les services fournis dans Mon dossier répondent à vos besoins.

c. Vous êtes certain que Mon dossier est une plateforme en ligne sécurisée qui protège vos renseignements personnels.

00 – Totalelement en désaccord

JUSQU'À

10 – Totalelement d'accord

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

A. INTERVENTIONS D'URGENCE LIÉS AU COVID

Les prochaines questions que nous posons visent à aider le gouvernement du Canada à connaître les expériences des Canadiens avec les récents avantages d'intervention d'urgence liés au COVID.

[POSER A TOUS]

A1. Depuis mars dernier, avez-vous demandé l'une des prestations d'urgence suivantes mises en place par le gouvernement fédéral en réponse à la COVID-19? ALÉATOIRE ET LIRE LES ÉNONCÉS a-f - CODE UN SEUL PAR PROGRAMME - NE PAS LIRE LES RÉPONSES

a. La prestation canadienne d'urgence, aussi appelée PCU

b. La Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants, aussi appelée PCUE

c. La subvention salariale d'urgence du Canada, aussi appelée SSUC

d. La prestation canadienne de la relance économique, aussi appelée PCRE

e. La prestation canadienne de maladie pour la relance économique, aussi appelée PCMRE

f. La prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants, aussi appelée PCREPA

- 1 Oui
- 2 Non
- 8 Je ne sais pas/aucun réponse

**S'IL Y A UNE OU PLUSIEURS RÉPONSES «OUI» DANS LA SÉRIE A1a-f, PASSER À A3a;
AUTREMENT, PASSEZ À LA SECTION G**

**SI «OUI» À UN SEUL DE A1a [«PCU»] OU A1d [«PCRE»], POSEZ UNIQUEMENT A3a ET SUIVEZ
L'INSTRUCTION CI-DESSUS A4;**

**SI «OUI» À A1a [«PCU»] ET SI «OUI» À A1d [«PCRE»], POSEZ A3a AINSI QUE A3b; SI A1a =
«NON» ET A1d = «NON», MAIS IL Y A UNE OU PLUSIEURS RÉPONSES «OUI» AU PCUE, SSUC,
PCMRE ou PCREPA EN A1b, c, e, f, PASSEZ À A4**

A3a. Avez-vous présenté une demande de **[INSÉRER «PCU» OU «PCRE» DANS A1a / d, COMME
POUR LA RÉPONSE A1a / d]** par l'intermédiaire de l'Agence du revenu du Canada ou avez-
vous reçu la **[INSÉRER «PCU» OU «PCRE» DANS A1a / d, COMME POUR LA RÉPONSE A1a /
d]** après avoir fait une demande d'assurance-emploi? **LISEZ LES RÉPONSES UNIQUEMENT SI
NÉCESSAIRE - CODE UN SEUL - SI LE RÉPONDANT DIT: «Service Canada», «Emploi et
développement social Canada» ET / OU «EDSC», ENREGISTRER COMME CODE 2**

- 1 Par l'ARC
 - 2 Par l'assurance-emploi
- RÉPONSE SPONTANÉE**
- 3 Les deux, par l'ARC et aussi par votre demande de l'assurance-emploi
 - 8 Je ne sais pas/aucun réponse

A3b. Avez-vous présenté une demande de **[INSÉRER UN AUTRE NOM DE PROGRAMME «OUI»
DE A1a / d, SELON LES RÉPONSES A1a / d]** par l'intermédiaire de l'Agence du revenu du
Canada ou avez-vous reçu **[INSÉRER UN AUTRE NOM DE PROGRAMME «OUI» DE A1a / d,
SELON LES RÉPONSES A1a / d]** après avoir fait une demande d'assurance-emploi? **LISEZ LES
RÉPONSES UNIQUEMENT SI NÉCESSAIRE - CODE UN SEUL - SI LE RÉPONDANT DIT:
«Service Canada», «Emploi et Développement social Canada» ET / OU «EDSC»,
ENREGISTRER COMME CODE 2**

- 1 Par l'ARC
 - 2 Par l'assurance-emploi
- RÉPONSE SPONTANÉE**
- 3 Les deux, par l'ARC et aussi par votre demande de l'assurance-emploi
 - 8 Je ne sais pas/aucun réponse
-

PROGRAMMEUR: CRÉEZ LES GROUPES SUIVANTS:

DÉSIGNER COMME «APPLYCRA» SI A1 = 1 POUR a ET / OU d, ET SI OU LES DEUX A3a ET / OU A3b = 1; ET / OU DÉSIGNER COMME «APPLYCRA» SI UN OU PLUSIEURS DE A1b, c, e, f = CODE 1

[POSER A4 SI APPLYCRA; AUTREMENT, PASSEZ À A6]

CODER UN SEUL

A4. Recevez-vous actuellement ou avez-vous reçu des paiements pour les prestations d'urgence que vous avez demandées?

- 1 Oui
- 2 Non
- 8 Je ne sais pas/aucun réponse

[SI PLUSIEURS RÉPONSES «OUI» À A1a-f, INSÉRER EN FONCTION DE LA PRIORITÉ. PREMIÈRE PRIORITÉ: PCUE, DEUXIÈME PRIORITÉ: PCMRE, TROISIÈME PRIORITÉ PCREPA, QUATRIÈME PRIORITÉ: PCU, CINQUIÈME PRIORITÉ PCRE, SIXIÈME PRIORITÉ SSUC. CRÉER UNE VARIABLE COMME «PRESTATION PRIMAIRE»]

A6. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez demandé la [ENTRER ACRONYME BASÉ SUR PRESTATION PRIMAIRE]. Avez-vous...? **[DO NOT RANDOMIZE – READ STATEMENTS IN ORDER – CODE ONE ONLY PER STATEMENT – SKIP TO NEXT ‘YES’ PROGRAM IN A1, UPON RECEIVING FIRST ‘YES’ RESPONSE FOR A GIVEN A1 ‘YES’ PROGRAM IN A6 – IF ONLY ONE ‘YES’ PROGRAM RESPONSE IN A1, PROCEED TO A9 UPON RECEIVING A ‘YES’ IN A6 FOR THAT PROGRAM]**

- a. *[POUR TOUS SAUF SSUC] téléphoné à l'Agence pour faire une demande par l'intermédiaire du système automatisé*
 - b. *[POUR TOUS SAUF SSUC] téléphoné à l'ARC et fait la demande avec l'aide d'un agent de l'ARC*
 - c. *[POUR TOUS SAUF SSUC] fait la demande en ligne directement à partir du site Web de l'Agence, en utilisant le service en ligne qui s'appelle « Mon dossier »*
 - d. *[POUR SSUC SEULEMENT] fait la demande en ligne directement à partir du site Web de l'Agence, en utilisant le service en ligne qui s'appelle « Mon dossier d'entreprise » ou « Représenter un client »*
 - e. *[POUR SSUC SEULEMENT] fait la demande en ligne en utilisant l'application de « Formulaires Web » avec un code d'accès*
 - f. *Je n'ai pas fait la demande moi-même, un comptable/fiscaliste a fait la demande en mon nom*
-

g. *Je n'ai pas fait la demande moi-même, une personne autre qu'un comptable/fiscaliste a fait la demande en mon nom*

h. *Avez-vous fait la demande d'une autre manière? (Veuillez préciser: _____)*

- 1 Oui
- 2 No
- 8 Je ne sais pas/aucun réponse

A9. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité du processus dans son ensemble, à partir du moment où vous avez demandé la prestation d'urgence jusqu'au moment où vous l'avez reçue? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où « 10 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

[0 A 10]

98 Je ne sais pas/aucun réponse

G. Profil du répondant

Pour terminer, j'aimerais vous poser quelques questions sur vous et votre ménage aux fins de statistique seulement. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles.

G1. Quel niveau de scolarité le plus élevé avez-vous terminé? **[NE LISEZ PAS LA LISTE; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- 01 – 8^e année ou moins
- 02 – Études secondaires non terminées
- 03 – Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- 04 – Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers
- 05 – Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire
- 06 – Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat
- 07 – Baccalauréat
- 08 – Grade universitaire supérieur au baccalauréat
- 99 – Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre

G2. Quel est votre pays de naissance? **[ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- 01 – Canada
 - 98 – Autre (PRÉCISEZ)
 - RÉPONSE SPONTANÉE**
 - 99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre
-

G2b. [POSEZ LA QUESTION G2b SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION G2 EST « AUTRE »]

Depuis combien de temps habitez-vous au Canada? Est-ce depuis :

[LISEZ LES RÉPONSES EN ORDRE – ENTREZ UN SEUL CODE]

01 – Moins de un an

02 – Au moins un an, mais moins de cinq ans

03 – Au moins cinq ans, mais moins de 10 ans

04 – Dix ans ou plus

RÉPONSE SPONTANÉE

98 - Préfère ne pas le dire

G3. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Vous êtes : [LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]

01 – Employé à temps plein, c'est-à-dire pendant 35 heures ou plus par semaine

02 – Employé à temps partiel, c'est-à-dire pendant moins de 35 heures par semaine

03 – Travailleur indépendant

04 – Sans emploi, mais à la recherche de travail

05 – Étudiant à temps plein

06 – Retraité, ou

07 – Pas dans la population active

RÉPONSE SPONTANÉE

98 – Autre

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

G4. Quelle est votre source principale de revenus? [LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE – S'IL Y EN A PLUS D'UNE, DEMANDEZ LAQUELLE EST LA PRINCIPALE; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]

01 – Salaire payé par un employeur

02 – Propriétaire d'entreprise ou associé – propriétaire unique

03 – Propriétaire d'entreprise ou associé – société

04 – Revenus de placements

05 – Régime de retraite privé ou caisse de retraite constituée

06 – Pension du gouvernement

RÉPONSE SPONTANÉE

96 – Pension alimentaire versée à un conjoint, à un enfant ou à un parent

97 – Aucune source de revenus

98 – Autre (PRÉCISEZ : _____)

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

G5. Veuillez indiquer laquelle des catégories suivantes représente le mieux le revenu total de votre ménage en 2019 avant les impôts. **[LISEZ LA LISTE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- 01 – Moins de 20 000 \$
 - 02 – De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
 - 03 – De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
 - 04 – De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
 - 05 – De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
 - 06 – De 100 000 \$ à moins de 120 000 \$
 - 07 – De 120 000 \$ à moins de 150 000 \$
 - 08 – 150 000 \$ OU plus
- RÉPONSE SPONTANÉE**
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

G6. Faites-vous partie de la population autochtone, c'est-à-dire Premières Nations, Métis ou Inuk (**AU BESOIN** : Inuit)? Premières Nations comprend les Indiens avec statut et les Indiens sans statut. (**REMARQUE : LES AUTOCHTONES SONT INTERROGÉS DANS UN SONDAGE À PART, CONFORMÉMENT À L'APPROCHE DE STATISTIQUE CANADA**)

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – Préfère ne pas répondre

G7. Pourriez-vous me fournir les trois premiers caractères de votre code postal?

RÉPONSE SPONTANÉE

- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

PRE-TEST ONLY

PT1. Y a-t-il des questions dans ce sondage que vous avez trouvé difficile à comprendre?

- 1 Oui
- 2 Non

SI OUI, POSEZ LA QUESTION PT2

PT2. Quelle(s) question(s) avez-vous trouvé difficile à comprendre? (**ENREGISTREZ LA RÉPONSE**)

Voilà qui met fin au sondage effectué pour le compte de l'Agence du revenu du Canada. Dans les mois à venir, le rapport sera accessible par Bibliothèque et Archives Canada. Je vous remercie beaucoup d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Nous vous en sommes très reconnaissants.

Annexe C:
Questionnaire de recrutement

Questionnaire de recrutement
Recherche d'entreprise annuel de 2020-2021 – PME/INTERMÉDIAIRES

Questionnaire n° _____

Date du dernier groupe _____

Nombre de groupes antérieurs _____

<p>Atlantique <u>Le lundi 1 février</u> Groupe 9: Décideurs de PME @ 17h30/17h00 200 \$</p> <p><u>Le mardi 2 février</u> Groupe 10: Intermédiaires fiscaux @ 17h30/17h00 200 \$</p> <p>Ontario <u>Le mercredi 3 février</u> Groupe 11: Décideurs de PME @ 17h00 200 \$</p> <p><u>Le jeudi 11 février</u> Groupe 12: Intermédiaires fiscaux @ 17h00 200 \$</p> <p>Québec (en français) <u>Le mardi 9 février</u> Groupe 13: Décideurs de PME @ 17h00 200 \$</p> <p><u>Le lundi 8 février</u> Groupe 14: Intermédiaires fiscaux @ 17h00 200 \$</p> <p>Ouest <u>Le jeudi 11 février</u> Groupe 15: Décideurs de PME @ 18h30/17h30/16h30 200 \$</p> <p><u>Le mercredi 3 février</u> Groupe 16: Intermédiaires fiscaux @ 18h30/17h30/16h30 200 \$</p>	<p>Recrutez : 9 personnes par groupe</p> <p>Prime : 200 \$</p> <p>Étude n° : INSERT</p> <p>Définitions : Décideurs de PME : <100 employés, responsable seul ou avec d'autres de la prise de décisions et traite avec l'ARC.</p> <p>Intermédiaires fiscaux : <100 employés et est un intermédiaire fiscal.</p>
<p>Nom du répondant : _____</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (maison)</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (travail)</p> <p>N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou</p> <p>Courriel du répondant : _____ envoyé?</p> <p>Source de l'échantillon : panel aléatoire client référence (encerclez)</p>	<p>Intervieweur : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>Validé : _____</p> <p>Fichiers centraux : _____</p> <p>Listes : _____</p> <p>Quotas : _____</p>

Introduction

***** LISEZ L'INTRODUCTION APPROPRIÉE*****

UNIQUEMENT LORSQUE VOUS FAITES DES APPELS PENDANT LES HEURES OUVRABLES

Bonjour, je m'appelle _____ et je vous téléphone de [nom], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion en ligne pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays.

Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

A.

Nous désirons parler à des intermédiaires fiscaux, c'est-à-dire des gens qui travaillent avec des clients de petites entreprises sur des questions de fiscalité ou de paie. Est-ce votre cas?

Oui..... **POSEZ Q1a**

Non **DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL. SI PAS D'INTERMÉDIAIRE FISCAL, POSEZ LA QUESTION « B ».**

B.

Nous désirons également parler à une personne qui est responsable, seule ou avec d'autres, de la prise de décisions dans votre organisation. Est-ce votre cas?

Oui..... **POSEZ Q1a**

Non **DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL SI PERSONNE DE RESPONSABLE OU SI NE VEUT PAS PARTICIPER, TERMINEZ.**

EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ sept à neuf personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion en ligne ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 200 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

Oui..... **1 CONTINUEZ**

Non **2 REMERCEZ ET TERMINEZ**

UNIQUEMENT LORSQUE VOUS FAITES DES APPELS APRÈS LES HEURES OUVRABLES

Bonjour, je m'appelle _____ et je vous téléphone de [nom], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion en ligne pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays. Puis-je parler à/Est-ce que je parle bien à ____ (VÉRIFIEZ LE NOM AFFICHÉ À L'ÉCRAN)?

Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

A.

Nous désirons parler à des intermédiaires fiscaux, c'est-à-dire des gens qui travaillent avec des clients de petites entreprises sur des questions de fiscalité ou de paie, ou encore à des gens qui sont responsables, seuls ou avec d'autres, de la prise de décisions dans votre organisation. Est-ce votre cas?

Oui..... 1 **POSEZ Q1a**
Non 2 **DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL SI PAS D'INTERMÉDIAIRE FISCAL, POSEZ LA QUESTION « B ».**

B.

Nous désirons également parler à une personne qui est responsable, seule ou avec d'autres, de la prise de décisions dans votre organisation. Est-ce votre cas?

Oui..... **POSEZ Q1a**
Non **DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL SI PERSONNE DE RESPONSABLE OU SI NE VEUT PAS PARTICIPER, TERMINEZ.**

EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ sept à neuf personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion en ligne ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 200\$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

Oui..... 1 **CONTINUEZ**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

LISEZ À TOUS

Votre participation est volontaire, et la décision d’y participer n’aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d’avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde en ligne et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu’il sera impossible d’identifier qui que ce soit.

[Si préfère continuer en français pour les groupes de Québec qui seront dirigés en français, demandez :]

The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss communication materials written only in French. Would you be comfortable with this?

Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

[Si préfère continuer en français pour les groupes pour l’atlantique, ontario ou l’ouest qui seront dirigés en anglais, demandez :]

La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication écrite en anglais seulement, puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela ?

Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

LISEZ À TOUS SI PERTINENT : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d’évaluation ou de contrôle de la qualité. »

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour s’assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s’assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l’appel est enregistré, l’enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l’intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l’entrevue. S’ils étaient absents au moment de l’entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l’enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l’évaluation.

1a) Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage, travaillez ou avez déjà travaillé pour...? [LIRE LA LISTE]

	Oui	Non
Une firme de recherche marketing	1	2
Un magazine ou un journal	1	2
Une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Une firme de relations publiques	1	2
Le gouvernement fédéral ou provincial	1	2

Une agence de publicité ou de graphisme	1	2
---	---	---

SI « OUI » À L'UNE DE CES OPTIONS, REMERCIEZ ET TERMINEZ

1b) **NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE (Visez 50-50 dans tous les groupes)**

Homme 1
Femme 2

1c) Vous y compris, environ combien d'employés votre entreprise compte-t-elle? Veuillez inclure tous les employés à temps plein et les employés permanents à temps partiel qui travaillent dans tous les emplacements et toutes les succursales de votre entreprise, s'il y a lieu.

1	1	} BONNE DIVERSITÉ
2 – 4	2	
5 – 19	3	
20 – 49	4	
50 – 99	5	
100 ou plus	6	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Je ne sais pas	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

1d) Avez-vous la responsabilité unique ou partagée dans votre organisation pour les questions liées aux taxes, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres? [UN PROPRIÉTAIRE QUI SUPERVISERA L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION SERAIT QUALIFIÉ ICI. VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE LES GROUPES NE COMPRENNENT PAS SEULEMENT DES COMPTABLES.]

Oui..... 1 **PASSEZ À Q1d a**
Non 2 **PASSEZ À Q1f**

1d a) Quel est votre rôle au sein de l'entreprise? (Si rôle acceptable – GO to 1e)

[Les petites et moyennes entreprises (<100 employés) - comprennent les décideurs ou les personnes impliquées dans les décisions liées aux questions fiscales, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres. Les titres d'emploi acceptables comprennent:]

Président / PDG / Propriétaire ... 1
CFO / Contrôleur 2
Comptable 3
Gestionnaire de la paie / agent .. 4
Gestionnaire 5
Comptable 6
Agent financier 7

1e) Traitez-vous personnellement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou est-ce que cela relève des responsabilités de quelqu'un d'autre?

Oui, personnellement avec l'ARC 1 **GROUPES DE DÉCIDEURS PME 9,11,13,15**
Non, quelqu'un d'autre fait affaire avec ARC 2 **MAX 4 PAR GROUPE**

1f) Êtes-vous un intermédiaire fiscal, c'est-à-dire quelqu'un qui travaille avec des clients de petites entreprises sur des questions de fiscalité ou de paie? Dans le cadre de cette étude, les petites entreprises désignent les firmes de moins de 100 employés. (AU BESOIN : Par exemple, un travailleur de H&R Block, d'un cabinet comptable, etc.)

Oui.....1 **ADMISSIBLE AUX GROUPES DES INTERMÉDIAIRES FISCAUX 10,12,14,16**
Non2

NOTE À L'INTERVIEWEUR :

Critères d'admissibilité des répondants :

Groupes de PME 9,11,13,15 :

<100 employés (Q1c=1-5),
Responsable de la prise de décisions Q1d=1) et
Traite avec l'ARC (Q1e=1).

Groupes d'intermédiaires fiscaux 10,12,14,16:

<100 employés (Q1c=1-5) et
Est un intermédiaire fiscal (Q1f=1)

***Si le répondant est admissible aux deux catégories, inscrivez-le dans le groupe des intermédiaires fiscaux.**

2) Depuis mars 2020 lorsque la pandémie de COVID-19 a commencé, avez-vous demandé la subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) [INTÉRMÉDIAIRES INSÉRER «au nom de vos clients ou organisation »] ?

Oui1 **RECRUTEZ AU MINIMUM 2, AU MAXIMUM 4 PAR GROUPE**
Non2

SI BESOIN :

La SSUC est pour les employeurs Canadiens qui sont touchés par la maladie COVID-19 et les permettra de réembaucher les travailleurs mis à pied en raison de la COVID-19, de prévenir d'autres pertes d'emploi et de mieux vous positionner pour reprendre les activités normales après la crise.

Les groupes de discussion pour ce projet seront menés en ligne et nécessiteront l'utilisation d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau ou d'une tablette électronique connecté à l'Internet haute vitesse et d'une ligne téléphonique (soit un téléphone fixe ou cellulaire) pour la durée de la session. Notez que vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour accéder à la séance en ligne.

Q2a) Avez-vous accès à un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou une tablette électronique avec Internet haute vitesse pour participer à ce groupe de discussion?

- Oui, ordinateur portable ou de bureau ... 1 **ALLER À LA Q2a**
Oui, tablette électronique..... 2
Non 3 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q2b) **[SI TABLETTE ÉLECTRONIQUE (CODE 2) À LA Q13, DEMANDEZ]** Quelle est la grandeur de l'écran sur la tablette électronique que vous utiliserez pour la session du groupe de discussion?

- 4 pouces ou moins / petit..... 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
5 à 9 pouces / moyen..... 2
Au moins 10 pouces ou plus / large 3

Q2c) La séance se déroulera en ligne sur Adobe Connect et elle pourrait nécessiter l'installation d'un module d'extension gratuit et sécuritaire. Serez-vous en mesure d'installer cette application sur l'ordinateur avant le groupe de discussion? Nous vous enverrons les instructions d'installation un jour avant la séance.

- Oui..... 1
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q2d) Lorsque vous serez en ligne pour la séance, vous devrez également vous joindre à une conférence téléphonique pour participer à la discussion avec le reste du groupe. Vous devrez utiliser une ligne téléphonique et **NON** la fonction audio de votre ordinateur. Avez-vous accès à un téléphone (ligne fixe ou téléphone cellulaire) situé près de votre ordinateur pour toute la durée du groupe de discussion? Notez que vous n'aurez pas à payer de frais d'interurbain.

- Oui..... 1
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q2e) Vous devrez être dans un endroit calme et exempt de distractions pendant toute la durée de la séance. Cela comprend, dans la mesure du possible, de vous assurer que vous pouvez être seul, sans animaux ou autres personnes à proximité, et dans une pièce de votre maison ou de votre bureau aussi calme que possible. Êtes-vous en mesure de garantir un environnement calme sans distractions ni bruits pendant toute la durée de la séance du groupe de discussion?

- Oui..... 1
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

INSTRUCTIONS POUR REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTREVUE AUX QUESTIONS 2a-2e :
En fonction de vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à cette recherche.

3) Avant de vous poser d'autres questions pour vérifier votre admissibilité, seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion en ligne qui aura lieu le **Date à Heure**? Le groupe durera tout au plus 2 heures et, comme je l'ai mentionné, vous recevrez 200 \$.

- Oui..... 1 **CONTINUEZ**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
Ne sait pas (ne lisez pas) 3 **FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL**

4) Nous demandons aux participants des groupes de discussion en ligne d'exprimer leurs opinions et de verbaliser ou écrire leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de faire cela en ligne? Êtes-vous...? (lisez la liste)

- Très à l'aise..... 1 **MINIMUM 5 PAR GROUPE**
Plutôt à l'aise 2
À l'aise 3
Pas tellement à l'aise 4 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
Très mal à l'aise..... 5 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

5a) Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion? Un groupe de discussion réunit diverses personnes dans le but d'obtenir leurs opinions sur un sujet donné.

- Oui..... 1 **POSEZ Q5b ET Q5c**
Non 2 **PASSEZ À L'INVITATION**
NSP/PDR 9 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

5b) À combien de ces séances avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

_____ **SI 5 OU PLUS REMERCIEZ ET TERMINEZ; SINON, CONTINUEZ**

5c) Vous a-t-on invité(e) à participer à une séance qui aura lieu au cours des prochaines semaines?

- Oui 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
Non 2 **CONTINUEZ**

Invitation

Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d'examiner des images ou d'écrire des choses pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?

- Oui..... 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
Non 2 **CONTINUEZ**
Ne sait pas..... 3 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

METTRE FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON D'INCAPACITÉ À COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU À PARTICIPER À LA DISCUSSION D'UNE QUELCONQUE FAÇON, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏE, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL.

METTRE AUSSI FIN À L'APPEL SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA CAPACITÉ DES PARTICIPANTS À SE FAIRE COMPRENDRE DANS LA LANGUE UTILISÉE PENDANT LA SÉANCE.

Comme je vous l'ai mentionné un peu plus tôt, le groupe de discussion en ligne aura lieu le **Date à Heure**. Accepteriez-vous d'y participer?

- Oui 1 CONTINUEZ
Non 2 REMERCEZ ET TERMINEZ

Québec (en français)

[DATE]

Groupe 13: Décideurs de PME @ HEURE

Groupe 14: Intermédiaires fiscaux @ HEURE

Enjeux relatifs à la confidentialité :

J'aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n'hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire) des participants aux hôtes de la plateforme des groupes de discussion en ligne et au modérateur, afin qu'ils puissent vous permettre l'accès au groupe. Votre information ne sera pas partagée avec le ministère du gouvernement du Canada qui organise ces sessions. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

- Oui..... 1 PASSEZ À P2
Non 2 LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT

Malheureusement, nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes de la plateforme des groupes de discussion en ligne et au modérateur du groupe de discussion, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent accéder à la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion?

- Oui..... 1 PASSEZ À P2
Non 2 REMERCEZ ET TERMINEZ
-

P2) Il y aura un enregistrement audio de la séance et celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. Les enregistrements seront uniquement utilisés par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche.

Acceptez-vous qu'un enregistrement audio de la séance soit effectué?

- Oui..... 1 **REMERCEZ ET PASSEZ À P3**
Non 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

Malheureusement, nous devons faire un enregistrement audio de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

P2a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement audiovisuel de la séance?

- Oui..... 1 **REMERCEZ ET PASSEZ À P3**
Non 2 **REMERCEZ ET TERMINEZ**

P3) Les employés du gouvernement du Canada peuvent être sur place afin d'observer les groupes à distance via le site Web sécurisé. Ils ne prendront aucune part à la discussion et ils ne recevront ni votre nom ni le nom de l'entreprise.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

- Oui..... 1 **REMERCEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**
Non 2 **PASSEZ À P3A**

P3a) Il s'agit d'une procédure qualitative normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes. Ils seront là tout simplement pour entendre vos opinions sans intermédiaires. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes ainsi que s'entretenir avec le modérateur pour discuter, s'il y a lieu, des questions supplémentaires à poser au groupe.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

- Oui..... 1 **REMERCEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**
Non 2 **REMERCEZ ET TERMINEZ**

Invitation

Pourrions-nous confirmer l'adresse courriel à laquelle nous pouvons vous envoyer les instructions détaillées pour vous connecter à la séance du groupe de discussion?

Inscrire l'adresse courriel (et vérifier) : _____.

Nous vous enverrons les instructions par courriel au moins un jour avant le début du groupe. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée entre

90 minutes et 2 heures. Veuillez vous connecter environ 15 minutes avant l'heure de début pour éviter de retarder la séance. Ceux qui sont en retard ne seront pas inclus dans la séance et ne recevront pas la récompense.

Comme il a été mentionné, nous serons heureux d'offrir aux participants une récompense de **200 \$**, qui vous sera remise après la séance par virement électronique ou par chèque, selon votre choix. Il faut compter environ 3 jours ouvrables pour recevoir une récompense par virement électronique ou environ 2 à 3 semaines après la séance pour la recevoir par chèque.

Préférez-vous recevoir la récompense par virement électronique ou par chèque?

Virement électronique1

Chèque2

SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR SA RÉCOMPENSE PAR VIREMENT ÉLECTRONIQUE :

Pourriez-vous confirmer l'adresse courriel à laquelle vous souhaitez que le virement électronique soit envoyé après le groupe de discussion? **[S'IL S'AGIT D'UN PARENT : Il peut s'agir de l'adresse électronique de votre enfant si elle est configurée pour les paiements par voie électronique.]**

Adresse courriel : _____

Veuillez aussi confirmer l'orthographe de votre nom : _____

Le mot de passe du virement électronique vous sera communiqué par courriel lorsque la discussion de groupe sera terminée.

SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR SA RÉCOMPENSE PAR CHÈQUE :

Pourrais-je avoir l'adresse postale où vous souhaitez que le chèque soit envoyé après le groupe de discussion?

Adresse postale : _____

Ville : _____

Province/territoire : _____ Code postal : _____

Puis, veuillez confirmer l'orthographe du nom de la personne à qui le chèque doit être adressé :

TOUS LES RÉPONDANTS :

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas vous participer, veuillez nous en aviser pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au

[#]. Demandez à parler à **[nom]**. Quelqu'un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou pour vous informer si des changements survenaient, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LISEZ LES COORDONNÉES QUE NOUS AVONS ET MODIFIEZ AU BESOIN.]**

Prénom _____

Nom de famille _____

Courriel _____

N° de téléphone le jour _____

N° de téléphone le soir _____

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la loi sur le respect de la vie privée et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour le contacter afin de confirmer sa participation et pour l'informer de tout changement concernant l'entrevue. S'il refuse toujours, REMERCIEZ ET TERMINEZ.

Questionnaire de recrutement
Recherche d'entreprise annuelle de 2020 - 2021 – grand public

Questionnaire n° _____

Date du dernier groupe _____

Nombre de groupes antérieurs _____

<p>Atlantique <u>Le lundi 1 fevrier</u> Groupe 1: contribuables 18-34 @ 20h00/19h30 100 \$</p> <p><u>Le mardi 2 fevrier</u> Groupe 2: contribuables 35+ @ 20h00/19h30 100 \$</p> <p>Ontario <u>Le mercredi 10 fevrier</u> Groupe 3: contribuables 18-34 @ 18h00 100 \$</p> <p><u>Le jeudi 4 fevrier</u> Groupe 4: contribuables 35+ @ 18h00 100 \$</p> <p>Québec (en français) <u>Le mardi 9 fevrier</u> Groupe 5: contribuables 18-34 @ 19h30 100 \$</p> <p><u>Le lundi 8 fevrier</u> Groupe 6: contribuables 35+ @ 19h30 100 \$</p> <p>Ouest <u>Le mercredi 10 fevrier</u> Groupe 7: contribuables 18-34 @ 19h30/18h30/17h30 100 \$</p> <p><u>Le jeudi 4 fevrier</u> Groupe 8: contribuables 35+ @ 19h30/18h30/17h30 100 \$</p>	<p>Recrutez : 9 personnes par groupe</p> <p>Prime : 100 \$</p> <p>Étude n° : INSERT</p>
<p>Nom du répondant : _____</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (maison)</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (travail)</p> <p>N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou</p> <p>Courriel du répondant : _____ envoyé?</p> <p>Source de l'échantillon : panel aléatoire client référence <i>(encerclez)</i></p>	<p>Intervieweur : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>Validé : _____</p> <p>Fichiers centraux : _____</p> <p>Listes : _____</p> <p>Quotas : _____</p>

Bonjour, je m'appelle _____ et je vous téléphone de [NOM], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays.

Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ sept à neuf personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion en ligne. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 100 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

- Oui1 **CONTINUEZ**
- Non2 **DEMANDEZ SI UNE AUTRE PERSONNE DU MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉE - SI NON, REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde en ligne et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier qui que ce soit.

[Si préfère continuer en français pour les groupes de Québec qui seront dirigés en français, demandez :] The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss communication materials written only in French. Would you be comfortable with this?

- Oui1
- Non2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

[Si préfère continuer en français pour les groupes de l'atlantique, Ontario ou ouest qui seront dirigés en anglais, demandez :] La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication écrite en anglais seulement, puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela ?

- Oui1
 - Non2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**
-

LISEZ À TOUS SI PERTINENT : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation ou de contrôle de la qualité. »

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour s'assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s'assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l'appel est enregistré, l'enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l'intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l'entrevue. S'ils étaient absents au moment de l'entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l'enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation.

S1) Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage, travaillez ou avez déjà travaillé : [LIRE LA LISTE]

	Oui	Non
Pour une firme de recherche marketing	1	2
Pour un magazine ou un journal	1	2
Pour une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Pour une firme de relations publiques	1	2
Pour le gouvernement fédéral ou provincial	1	2
Pour une agence de publicité ou de graphisme	1	2
Pour une entreprise de préparation de déclarations de revenus	1	2
En comptabilité	1	2

SI « OUI » À L'UNE DE CES OPTIONS, REMERCIEZ ET TERMINEZ

S2) Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne), âgé(e) d'au moins 18 ans, qui réside habituellement dans la région de [XX]?

- Oui..... 1 **CONTINUEZ**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

S3) Depuis combien de temps vivez-vous dans la région [région]? _____

TERMINEZ SI MOINS DE 2 ANS

S4) Êtes-vous le chef ou l'un des chefs de votre ménage?

- Oui..... 1 **CONTINUEZ**
Non 2 **POUR LES GROUPES AGE 35+, REMERCIEZ ET TERMINEZ**
POUR LES GROUPES 18-34, RECRUTER MAX 2 PAR GROUPE

S5) Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion de consommateurs, à une entrevue ou à un sondage pour lequel ou laquelle vous avez été recruté(e) à l'avance et vous avez reçu une somme d'argent?

- | | | |
|-----------|---|-------------------------|
| Oui..... | 1 | MAX 4 PAR GROUPE |
| Non | 2 | PASSEZ À Q1 |

S6) Il y a combien de temps de cela? _____

TERMINEZ SI AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

S7) À combien de groupes de discussion de consommateurs avez-vous participé au cours des 5 dernières années? _____

TERMINEZ SI PLUS DE 4 GROUPES DE DISCUSSION

POSEZ À TOUS

Q1) Pouvez-vous me dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Avez-vous...?

- | | | |
|----------------------|---|---|
| Moins de 18 ans..... | 1 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| De 18 à 24 ans..... | 2 | QUALIFIE POUR LE GROUPE DE 18-34 |
| De 25 à 34 ans..... | 3 | QUALIFIE POUR LE GROUPE DE 18-34 |
| De 35 à 44 ans..... | 4 | QUALIFIE POUR LE GROUPE DE 35+ |
| De 45 à 54 ans..... | 5 | QUALIFIE POUR LE GROUPE DE 35+ |
| De 55 à 64 ans..... | 6 | QUALIFIE POUR LE GROUPE DE 35+ |
| 65 ans et +..... | 7 | QUALIFIE POUR LE GROUPE DE 35+ |
| Refuse..... | 8 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

NOTE À L'INTERVIEWEUR :

Critères d'admissibilité des répondants :

L'âge 18-34 - Groupes 1,3,5,7 : sélectionne la réponse Q1-2 ou Q1-3

L'âge 35+ - Groupes 2,4,6,8 : sélectionne la réponse Q1-4 à Q1-7

Q2) Quelle est votre situation d'emploi actuelle?

- | | | |
|---|---|---------------------------------------|
| Travailleur(euse) à temps plein | 1 | |
| Travailleur(euse) à temps partiel | 2 | |
| Travailleur(euse) autonome..... | 3 | |
| Retraité(e)..... | 4 | MAX 2 PAR GROUPE |
| Sans emploi à l'heure actuelle..... | 5 | PASSEZ À Q4 – MAX 3 PAR GROUPE |
| Étudiant(e)..... | 6 | PASSEZ À Q4 – MAX 3 PAR GROUPE |
| Autre | 7 | |

Q3) Dans quel secteur d'activité (SI À UN EMPLOI : travaillez-vous présentement) (SI À LA RETRAITE : travailliez-vous avant votre retraite)? **BONNE DIVERSITÉ**

Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	2
Construction	3
Fabrication	4
Commerce de gros	5
Commerce de détail	6
Transport et entreposage	7
Industrie de l'information et industrie culturelle	8
Finance et assurances	9
Services immobiliers et services de location et de location à bail	10
Services professionnels, scientifiques et techniques	11
Gestion de sociétés et d'entreprises	12
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	13
Services d'enseignement	14
Services publics	15
Soins de santé et assistance sociale	16
Arts, spectacles et loisirs	17
Hébergement et services de restauration	18
Administrations publiques	19
Autres services (Veuillez préciser) _____	99

Q4) Depuis mars 2020, avez-vous demandé et reçu les paiement pour l'une des prestations d'urgence suivantes mises en place par le gouvernement fédéral en réponse à la COVID-19? *Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique.*

La prestation canadienne d'urgence, aussi appelée PCU.....1 – **POSER Q5**

La prestation canadienne d'urgence pour les étudiants, aussi appelée PCUE.....2 - **PASSEZ À Q6**

La prestation canadienne de la relance économique, aussi appelée PCRE.....3 – **POSER Q5**

La prestation canadienne de maladie pour la relance économique,
aussi appelée PCMRE.....4 - **PASSEZ À Q6**

La prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants,
aussi appelée PCREPA5 - **PASSEZ À Q6**

Aucune de ces réponses

AU BESOIN :

PCU : La Prestation canadienne d'urgence (PCU) offre un soutien financier aux employés et aux travailleurs indépendants directement touchés par la COVID-19. Si vous êtes admissible à cette prestation, vous pouvez recevoir 2 000 \$ sur une période de quatre semaines, donc 500 \$ par semaine.

PCUE : La Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) est offerte aux étudiants de niveau postsecondaire, ainsi qu'aux diplômés et futurs diplômés d'établissements secondaires et postsecondaires, qui ne sont pas en mesure de trouver du travail en raison de la COVID-19. Pour recevoir cette prestation, un étudiant ne doit pas être admissible à la Prestation canadienne d'urgence ni à l'assurance-emploi.

PCRE : La Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) fournit une aide financière aux salariés et aux travailleurs indépendants canadiens qui sont directement touchés par la COVID-19 et qui n'ont pas droit aux prestations d'assurance-emploi. La PCRE est administrée par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Si vous êtes admissible à la PCRE, vous pouvez recevoir 1 000 \$ (900 \$ après les retenues d'impôt) pour une période de 2 semaines.

PCMRE : La Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE) fournit une aide financière aux salariés et aux travailleurs indépendants qui sont incapables de travailler parce qu'ils sont malades, qui doivent s'isoler en raison de la COVID-19 ou qui ont un problème de santé sous-jacent qui les met plus à risque de contracter la COVID-19. La PCMRE est administrée par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Si vous êtes admissible à la PCMRE, vous pouvez recevoir 500 \$ (450 \$ après les retenues d'impôt) pour une période d'une semaine.

PCREPA : La Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants (PCREPA) fournit une aide financière aux salariés et aux travailleurs indépendants qui sont incapables de travailler parce qu'ils doivent s'occuper de leur enfant de moins de 12 ans ou d'un membre de leur famille qui a besoin de soins supervisés. Cela s'applique si leur école, leur programme régulier ou leur établissement est fermé ou ne leur est pas accessible, ou s'ils sont malades, en isolement ou à risque de graves complications de santé en raison de la COVID-19. La PCREPA est administrée par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Si vous êtes admissible à la PCREPA, votre ménage peut recevoir 500 \$ (450 \$ après les retenues d'impôt) pour chaque période d'une semaine.

Q5) Avez-vous présenté une demande de prestation d'urgence par l'intermédiaire de l'Agence du revenu du Canada ou avez-vous reçu la PCU après avoir fait une demande d'assurance-emploi?

Agence du revenu du Canada.....1

Assurance-emploi/Service Canada/Emploi et Développement social Canada (EDSC)

-2
- Les deux.....3
- Je ne sais pas99

Qualifie comme bénéficiaire de prestations si [Q4 = 2, 4 OU 5] OU [Q4 = 1, 2 ET Q5 = 1]
 Recrutez au minimum 2, au maximum 4 bénéficiaires de prestations par groupe
 (NB : n'en mettez pas fin les autres, ils ne sont tout simplement pas admissibles en tant que bénéficiaires de prestations)

- Q6) En vous incluant, combien de personnes de plus de 18 ans composent votre ménage?
- Une 1
 - Plus d'une 2

Q7) En 2020, le revenu de votre ménage a-t-il été :

- Inférieur à 20 000 \$..... 1
 - De 20 000 \$ à 34 999 \$..... 2
 - De 35 000 \$ à 44 999 \$..... 3
 - De 45 000 \$ à 59 999 \$..... 4
 - De 60 000 \$ à 74 999 \$..... 5
 - [SI Q5b=2] De 75 000 \$ à 99 999 \$ 6
- } **BONNE DIVERSITÉ
DANS CHAQUE
GROUPE**

Q8) Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

- Études secondaires non terminées1
 - Études secondaires terminées2
 - Études collégiales ou universitaires non terminées.....3
 - Études collégiales ou universitaires terminées.....4
 - REFUSE/NSP9
- } **BONNE DIVERSITÉ
DANS CHAQUE
GROUPE**

Q9) **NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE**

- Homme 1
 - Femme 2
- } **RÉPARTITION 50-50 DANS CHAQUE
GROUPE**

Les groupes de discussion pour ce projet seront menés en ligne et nécessiteront l'utilisation d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau ou d'une tablette électronique connecté à l'Internet haute vitesse et d'une ligne téléphonique (soit un téléphone fixe ou cellulaire) pour la durée de la session. Notez que vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour accéder à la séance en ligne.

Q10) Avez-vous accès à un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou une tablette électronique avec Internet haute vitesse pour participer à ce groupe de discussion?

- Oui, ordinateur portable ou de bureau ... 1 **ALLER À LA Q.12**
- Oui, tablette électronique..... 2

Non 3 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q11) **[SI TABLETTE ÉLECTRONIQUE (CODE 2) À LA Q10, DEMANDEZ]** Quelle est la grandeur de l'écran sur la tablette électronique que vous utiliserez pour la session du groupe de discussion?

4 pouces ou moins / petit..... 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

5 à 9 pouces / moyen..... 2

Au moins 10 pouces ou plus / large 3

Q12) La séance se déroulera en ligne sur Adobe Connect et elle pourrait nécessiter l'installation d'un module d'extension gratuit et sécuritaire. Serez-vous en mesure d'installer cette application sur l'ordinateur avant le groupe de discussion? Nous vous enverrons les instructions d'installation un jour avant la séance.

Oui..... 1

Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q13) Lorsque vous serez en ligne pour la séance, vous devrez également vous joindre à une conférence téléphonique pour participer à la discussion avec le reste du groupe. Vous devrez utiliser une ligne téléphonique et **NON** la fonction audio de votre ordinateur. Avez-vous accès à un téléphone (ligne fixe ou téléphone cellulaire) situé près de votre ordinateur pour toute la durée du groupe de discussion? Notez que vous n'aurez pas à payer de frais d'interurbain.

Oui..... 1

Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q14) Vous devrez être dans un endroit calme et exempt de distractions pendant toute la durée de la séance. Cela comprend, dans la mesure du possible, de vous assurer que vous pouvez être seul, sans animaux ou autres personnes à proximité, et dans une pièce de votre maison ou de votre bureau aussi calme que possible. Êtes-vous en mesure de garantir un environnement calme sans distractions ni bruits pendant toute la durée de la séance du groupe de discussion?

Oui..... 1

Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

INSTRUCTIONS POUR REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTREVUE AUX QUESTIONS 10-14 :
En fonction de vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à cette recherche.

INVITATION

Q15) Excellent, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion en ligne le (**DATE À HEURE**)? La séance durera environ 2 heures.

- Oui 1 **CONTINUEZ**
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
- NSP (ne lisez pas)..... 3 **FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL**

Q16) Nous demandons aux participants des groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et de verbaliser leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer votre opinion (**AU BESOIN : en français/anglais**) devant d'autres personnes? Êtes-vous...? (lisez la liste)

- Très à l'aise..... 1 **MINIMUM 5 PAR GROUPE**
- Plutôt à l'aise 2
- À l'aise 3
- Pas tellement à l'aise 4 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
- Très mal à l'aise..... 5 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q17) Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d'examiner des images ou d'écrire des choses en ligne pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?

- Oui..... 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
- Non 2 **CONTINUEZ**
- Ne sait pas..... 3 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

METTRE FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON D'INCAPACITÉ À COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU À PARTICIPER À LA DISCUSSION D'UNE QUELCONQUE FAÇON, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏE, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL.

METTRE AUSSI FIN À L'APPEL SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA CAPACITÉ DES PARTICIPANTS À SE FAIRE COMPRENDRE DANS LA LANGUE UTILISÉE PENDANT LA SÉANCE.

Q18) Comme je l'ai mentionné plus tôt, le groupe de discussion en ligne aura lieu en soirée le **Jour Date Mois @ Heure et durera entre 90 minutes et 2 heures**. Les participants recevront une prime de **100 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Accepteriez-vous d'y participer?

- Oui..... 1 **CONTINUEZ**
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Québec (en français)		
[DATE]		
Groupe 5: contribuables 18-34	@ HEURE	\$100
Groupe 6: contribuables 35+	@ HEURE	\$100

Enjeux relatifs à la confidentialité :

J'aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n'hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire) des participants aux hôtes du plateforme des groupes de discussion en ligne et au modérateur, afin qu'ils puissent vous permettre accès au groupe. Votre information ne sera pas partager avec le département du gouvernement du Canada qui organise ces sessions. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

Oui..... 1 **PASSEZ À P2**

Non 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

Malheureusement, nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes du plateforme des groupes de discussion en ligne et au modérateur du groupe de discussion, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent accéder la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion?

Oui..... 1 **PASSEZ À P2**

Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

P2) Il y aura un enregistrement audio de la séance et celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. Les enregistrements seront uniquement utilisés par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche. Les enregistrements seront détruits lorsque le rapport sera terminé.

Acceptez-vous qu'un enregistrement audio de la séance soit effectué?

Oui..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**

Non 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

Malheureusement, nous devons faire un enregistrement audio de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

P2a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement audio de la séance?

- Oui..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

P3) Les employés du gouvernement du Canada peuvent être sur place afin d'observer les groupes à distance via le site Web sécurisé. Ils ne prendront aucune part à la discussion et ils ne recevront ni votre nom.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

- Oui..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**
Non 2 **PASSEZ À P3A**

P3a) Il s'agit d'une procédure qualitative normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes. Ils seront là tout simplement pour entendre vos opinions sans intermédiaires. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes ainsi que s'entretenir avec le modérateur pour discuter, s'il y a lieu, des questions supplémentaires à poser au groupe.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

- Oui..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Invitation

Pourrions-nous confirmer l'adresse courriel à laquelle nous pouvons vous envoyer les instructions détaillées pour vous connecter à la séance du groupe de discussion?

Inscrire l'adresse courriel (et vérifier) : _____.

Nous vous enverrons les instructions par courriel au moins un jour avant le début du groupe. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, **pour une durée entre 90 minutes et 2 heures**. Veuillez vous connecter environ 15 minutes avant l'heure de début pour éviter de retarder la séance. Ceux qui sont en retard ne seront pas inclus dans la séance et ne recevront pas la récompense.

Comme il a été mentionné, nous serons heureux d'offrir aux participants une récompense de **100 \$**, qui vous sera remise après la séance par virement électronique ou par chèque, selon votre choix. Il faut compter environ 3 jours ouvrables pour recevoir une récompense par virement électronique ou environ 2 à 3 semaines après la séance pour la recevoir par chèque.

Préférez-vous recevoir la récompense par virement électronique ou par chèque?

- Virement électronique1
Chèque2
-

SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR SA RÉCOMPENSE PAR VIREMENT ÉLECTRONIQUE :

Pourriez-vous confirmer l'adresse courriel à laquelle vous souhaitez que le virement électronique soit envoyé après le groupe de discussion? **[S'IL S'AGIT D'UN PARENT : Il peut s'agir de l'adresse électronique de votre enfant si elle est configurée pour les paiements par voie électronique.]**

Adresse courriel : _____

Veillez aussi confirmer l'orthographe de votre nom : _____

Le mot de passe du virement électronique vous sera communiqué par courriel lorsque la discussion de groupe sera terminée.

SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR SA RÉCOMPENSE PAR CHÈQUE :

Pourrais-je avoir l'adresse postale où vous souhaitez que le chèque soit envoyé après le groupe de discussion?

Adresse postale : _____

Ville : _____

Province/territoire : _____ Code postal : _____

Puis, veuillez confirmer l'orthographe du nom de la personne à qui le chèque doit être adressé :

TOUS LES RÉPONDANTS :

Puisqu'il s'agit de très petits groupes, l'absence d'une seule personne peut nuire au bon fonctionnement de la discussion. C'est pourquoi je vous demande, si vous avez décidé de participer, de faire tout votre possible pour y assister. Si vous ne pouvez pas participer à l'étude, veuillez communiquer avec _____ au _____ (appel à frais virés) ou par courriel à _____ dès que possible afin que nous puissions trouver une autre personne pour vous remplacer. Veuillez ne pas trouver vous-même la personne qui vous remplacera.

Afin que nous puissions communiquer avec vous pour vous rappeler le groupe de discussion ou vous faire part de changements s'il y a lieu, pouvez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées? **[CONFIRMER LES RENSEIGNEMENTS DÉJÀ COLLECTÉS ET LES MODIFIER/COMPLÉTER AU BESOIN]**

Prénom : _____

Nom de famille : _____

Courriel : _____

N° de téléphone cellulaire : _____

N° de téléphone à la maison : _____

N° de téléphone au travail : _____

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la loi sur le respect de la vie privée et

que ceux-ci seront uniquement utilisés pour le contacter afin de confirmer sa participation et pour l'informer de tout changement concernant l'entrevue. S'il refuse toujours, **REMERCIEZ ET TERMINEZ**.

Merci de votre intérêt pour notre recherche. Nous avons hâte de connaître vos pensées et opinions!

Annexe D:
Guides de discussion



ARC –GUIDE DE DISCUSSION (PME/Intermédiaires fiscaux) – Février 2021

Introduction (5 minutes)

- Remerciez les participants de s’être déplacés.
- Conseils sur la manière dont les sessions en ligne se dérouleront.
- Informez-les de la durée de la séance (90 minutes à 2 heures).
- Expliquez le sujet : discuter de l’Agence du revenu du Canada (ARC).
- Soulignez le fait que la discussion est enregistrée, qu’il y a des observateurs du gouvernement (la participation demeure anonyme, ils n’ont aucune information personnelle à votre sujet et observent les groupes pour mieux comprendre le sujet discuté).
- Insistez sur le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et qu’ils seront communiqués une fois regroupés; personne n’est identifié; la participation est volontaire.
- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, respecter le temps alloué, s’assurer que tout le monde participe et faire preuve d’objectivité.
- Indiquez aux participants que le modérateur n’a pas de parti pris ni de connaissance particulière des sujets qui feront l’objet de la discussion.
- Expliquez le rôle des participants : nous ne vous demandons pas d’être des experts, vous n’avez pas à être tous d’accord, nous vous demandons d’exprimer vos opinions ouvertement et honnêtement, et rappelez-vous qu’il n’y a pas de mauvaises réponses.
- Assurez-vous que les participants sont dans un endroit calme où ils ne seront pas (pour la plupart) dérangés.
- Invitez les participants à se présenter, en ne donnant que leur prénom et en décrivant brièvement l’organisation pour laquelle ils travaillent.

Impressions de l’ARC (15 minutes)

Ce soir, nous parlerons de l’Agence du revenu du Canada, ou de l’ARC. Une chose que vous avez tous en commun est que vous êtes tous des [INSÉRER PME : décideurs pour une petite ou moyenne entreprise, INSÉRER IF : fiscalistes qui travaillent avec des clients de petites ou moyennes entreprises].

L’Agence du revenu du Canada est l’agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l’impôt sur le revenu, de l’administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme d’allocation canadienne pour enfants. Nous nous intéresserons ce soir aux échanges que vous avez avec l’ARC dans vos fonctions au sein de votre entreprise – nous parlerons à d’autres personnes concernant l’impôt sur le revenu des particuliers.

- Quelles sont vos impressions à l’égard de l’ARC, c’est-à-dire l’agence chargée de la mise en œuvre et de la gestion du régime fiscal? Imaginez une échelle allant du négatif au positif; où vous situez-vous sur cette échelle par rapport à vos impressions sur l’ARC? Êtes-vous dans la moitié inférieure ou la moitié supérieure? [Affichez l’échelle sur l’écran – uniquement les points à mi-chemin positifs, négatifs et neutres affichés]
-

- Peu importe ce que vous ressentez envers l'ARC, qu'est-ce qu'elle fait de bien?
- En tant qu'organisation, qu'est-ce que l'ARC pourrait améliorer?
- Croyez-vous que l'ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?

Prestations d'urgence liées à la COVID-19 [20 minutes]

Comme nous le savons tous, la pandémie de COVID-19 a affecté nos vies de plusieurs façons. L'an dernier, le gouvernement du Canada a introduit un certain nombre de prestations d'urgence pour aider les millions de Canadiens et d'entreprises canadiennes touchés financièrement par la pandémie. L'Agence du revenu du Canada était chargée de fournir ces prestations.

[SONDAGE 1] Prenez un moment pour répondre à la question affichée à l'écran : Dans quelle mesure la pandémie de COVID-19 a-t-elle touché [PME : votre entreprise/IF : les entreprises avec lesquelles vous travaillez] au cours de la dernière année?

- Impact positif
- Impact négatif
- Aucun impact

Vous n'avez pas à partager votre réponse si vous n'êtes pas à l'aise, mais, de manière générale, comment la COVID-19 a-t-elle touché [PME : votre entreprise/IF : les entreprises avec lesquelles vous travaillez]?

- Approfondir si nécessaire :
 - Ce que je demande, par exemple, c'est : avez-vous été obligé d'arrêter les activités [PME : de votre entreprise/IF : des entreprises avec lesquelles vous travaillez]?
 - Avez-vous dû licencier des employés?
 - Avez-vous choisi de modifier les activités commerciales en raison de problèmes de santé et de sécurité ou d'obligations familiales?
- [DEMANDEZ À TOUS] Vous souvenez-vous de la première fois où vous avez entendu parler des prestations d'urgence offertes aux entreprises?

[SONDAGE 2] Je vais vous montrer une liste des prestations d'urgence liées à la COVID-19 du gouvernement fédéral à l'écran. Je voudrais que vous sélectionniez toutes celles que [PME : vous/IF : les entreprises avec lesquelles vous travaillez] **avez/ont demandées** depuis mai dernier, que votre demande ait été acceptée ou non. Gardez à l'esprit que je suis le seul à voir vos réponses.

- La subvention salariale d'urgence du Canada, ou SSUC
 - La subvention salariale temporaire de 10 % pour les employeurs, ou SST
 - La subvention d'urgence du Canada pour le loyer, ou SUCL
- Si vous êtes à l'aise de partager votre expérience... Quelles prestations avez-vous demandées et quand l'avez-vous fait?
-

- Approfondir si nécessaire : Était-ce dès le lancement ou, si vous l'avez fait plus tard, était-ce en raison d'un changement ayant touché les activités [PME : de votre entreprise/IF : des entreprises avec lesquelles vous travaillez]?
- [PME : Avez-vous/IF : Ont-elles] reçu les paiements pour la ou les prestations demandées?
- Pour ceux qui n'ont pas fait de demande, est-ce que quelqu'un a cherché à obtenir plus d'informations sur les prestations d'urgence pour les entreprises?
- [DEMANDEZ À TOUS CEUX QUI ONT DEMANDÉ OU CHERCHÉ PLUS D'INFORMATIONS] Où êtes-vous allé chercher ces informations?
- Y a-t-il eu des circonstances provoquées par la COVID-19 qui ont fait en sorte qu'il a été plus difficile de produire (ou de ne pas produire) [PME : vos déclarations de revenus/IF : les déclarations de revenus de vos clients] l'année dernière?
- Diriez-vous que votre opinion sur l'ARCa changé à la suite de votre demande de prestation ou de vos recherches d'informations sur les prestations d'urgence?
 - Qu'est-ce qui a changé? Quels changements positifs avez-vous remarqués? Quelque chose de négatif?
- Avez-vous profité du report de la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises accordé en raison de la COVID-19 l'année dernière? Avez-vous trouvé cela utile?
- Y a-t-il quelque chose concernant la COVID-19 et la production des prochaines déclarations de revenus des entreprises qui vous cause un stress ou une inquiétude supplémentaire?
- L'ARCa pourrait-elle faire quelque chose qui contribuerait à rendre les choses plus faciles ou moins stressantes?

L'ARCa mène des sondages réguliers auprès des Canadiens, des entreprises et des fiscalistes chaque année pour connaître les opinions et les expériences au fil du temps. Au cours de l'été (pendant la COVID), l'ARCa a constaté des niveaux de satisfaction inférieurs parmi les entreprises par rapport à 2019. Et lors du dernier sondage, en décembre 2020, les niveaux de satisfaction étaient revenus à ce qu'ils étaient il y a un an (ou même légèrement plus élevé qu'il y a un an). Cette baisse de satisfaction a été observée l'été dernier auprès des entreprises et non auprès des particuliers et des fiscalistes.

- Quelqu'un a-t-il des idées à ce sujet? [Approfondir si nécessaire : est-ce parce que le processus de demande de la SSUC est plus compliqué? De nombreuses petites et moyennes entreprises ont été touchées économiquement par la COVID; une augmentation du stress et de l'incertitude a peut-être touché toutes les interactions des entreprises?]

Nous allons maintenant parler plus en détail de la production des déclarations de revenus des entreprises et de vos interactions avec l'ARCa. Pour les prochaines questions, je vous demande d'essayer de garder à l'esprit comment vos opinions et impressions antérieures [pré-COVID] peuvent avoir changé en fonction des services que vous avez reçus de l'ARCa au cours de la dernière année. Je ne poserai pas

de questions sur les prestations d'urgence dans chacune des sections, mais je vous encourage à partager toutes vos réflexions connexes lorsque cela est pertinent.

Comportement actuel (15 minutes)

Prenons quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus.

(PME) En ce qui concerne la déclaration de revenus de votre entreprise, la remplissez-vous vous-même?

Levez la main (virtuellement) si quelqu'un la remplit pour vous?

- Qui remplit la déclaration de revenus de votre entreprise, si ce n'est pas vous?
- Pourquoi préférez-vous que quelqu'un la fasse pour vous?
- **(PME)** Quels sont les plus grands défis, en tant que petite entreprise, dans vos relations avec l'ARC?
- **(Intermédiaire)** Quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face dans vos interactions avec les propriétaires de petite entreprise concernant les impôts?
- **(Intermédiaire)** Selon vos observations, quels sont les plus grands défis auxquels font face les petites entreprises dans leurs interactions avec l'ARC? Selon vous, comment l'ARC peut-elle améliorer ses relations avec les petites entreprises?
- **(Intermédiaire)** Et quels sont vos plus grands défis comme intermédiaire fiscal dans vos interactions avec l'ARC?
- **(Tous)** Trouvez-vous le processus de production des déclarations de revenus plus facile/plus difficile ces dernières années? Pourquoi? Des exemples?

(PME seulement) Effectuer des paiements à l'ARC

- À quelle fréquence devez-vous effectuer un paiement pour vos impôts sur le revenu des sociétés, vos retenues sur la paie ou la TPS/TVH?
- Lorsque vous avez dû faire un paiement à l'ARC pour vos impôts, comment l'avez-vous fait? Approfondir si nécessaire : chèque envoyé par la poste; services bancaires en ligne; service Mon paiement au moyen de Visa Débit, de MasterCard Débit ou d'Interac en ligne; débit préautorisé; carte de crédit ou PayPal; en personne à une institution financière ou à un comptoir de Postes Canada?
- Pourquoi choisissez-vous cette méthode?
- Dans quelle mesure est-il facile/difficile de faire des paiements?
- Qu'est-ce que vous aimez/n'aimez pas des différents modes/systèmes de paiement?

(Tous) Maintenant, si vous souhaitez obtenir des renseignements au sujet de la production des déclarations de revenus...

- Où chercheriez-vous en premier (en ligne, appel à l'ARC, discussion avec un comptable ou un préparateur de déclarations de revenus, etc.)?
- Pourquoi procéderiez-vous de cette manière?

Site Web et services en ligne [20 minutes]

J'aimerais explorer pendant quelques minutes certaines questions/considérations à propos des services en ligne de l'ARC. Pour commencer, **levez la main** (virtuellement) si vous avez visité les pages Impôts du site Web Canada.ca au cours de la dernière année. Ensuite, **levez la main** (virtuellement) si vous utilisez Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client.

- [Si visite du site Web :] Que cherchiez-vous? Avez-vous trouvé ce dont vous aviez besoin? L'information était-elle claire?
- Utilisez-vous Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client?
 - . Si oui, que pensez-vous de ces services?
 - Y a-t-il tout ce dont vous avez besoin ou manque-t-il quelque chose?
 - Quelle confiance avez-vous dans les mesures de sécurité de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client?
 - Recevez-vous l'avis de cotisation [PME : de votre entreprise/IF : des entreprises avec lesquelles vous travaillez] dans Mon dossier d'entreprise/Représenter un client ou le recevez-vous encore par la poste?
 - Par la poste : y a-t-il une raison pour laquelle vous choisissez de le recevoir par la poste?
 - i. Si non : qu'est-ce qui pourrait vous inciter à créer un compte dans Mon dossier d'entreprise?
- Est-ce que quelqu'un se souvient d'avoir correspondu par la poste avec l'ARC ou de lui avoir demandé des formulaires ou des guides par la poste?
 - . Si ces documents étaient disponibles sur le site Web ou dans Mon dossier d'entreprise/Représenter un client sous forme de documents téléchargeables, les demanderiez-vous à cet endroit ou demanderiez-vous quand même qu'une copie vous soit envoyée par la poste?
 - [SI PAR LA POSTE] Pour quelles raisons préférez-vous la poste?
 - i. Correspondre en ligne avec l'ARC par l'entremise de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client est une fonction actuellement disponible. Pour quelles raisons quelqu'un pourrait toujours préférer correspondre par la poste?

[Remarque : les autres questions sur les services en ligne peuvent être supprimées si vous manquez de temps]

Utilisez-vous d'autres services en ligne de l'ARC? Lesquels? [Montrez la liste à l'écran]

- Joindre un document ou Soumettre des documents
 - Application mobile BizApp ARC
 - Préremplir ma déclaration
 - Paiements en ligne
 - IMPÔTNET TPS/TVH
 - Inscription en direct des entreprises
 - Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services en ligne de l'ARC?
 - Y a-t-il des éléments qui fonctionnent bien ou qui pourraient être améliorés?
 - Dans l'ensemble, les outils en ligne ont-ils simplifié le processus?
 - L'ARC devrait-elle mettre en place davantage ou moins de services en ligne à l'avenir? Comme quoi?
-

La protection des renseignements personnels des contribuables est une priorité pour l'ARC. Elle a mis en place de strictes mesures pour s'assurer que ces renseignements sont protégés contre tout accès non autorisé.

- Croyez-vous que vos renseignements personnels ou d'entreprise sont en sécurité auprès de l'ARC?
- Saviez-vous que l'ARC a des outils que vous pouvez utiliser pour protéger vos renseignements? (Par exemple, l'authentification multifacteur, les alertes du compte [avis par courriel], etc.)
 - Si oui : Quelqu'un a-t-il inscrit votre adresse courriel pour recevoir des alertes lorsque des modifications sont apportées à votre compte?
 - Si non : Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne vous êtes pas inscrit?
- Croyez-vous que l'ARC en fait suffisamment pour détecter et prévenir le vol d'identité et la fraude?

Expériences liées au service de l'ARC [20 minutes]

J'aimerais maintenant discuter plus en détail du service offert par l'ARC. **Levez la main** (virtuellement) si vous avez communiqué avec l'ARC au cours des deux dernières années?

- Comment avez-vous communiqué avec l'ARC? L'avez-vous fait par téléphone, par télécopieur, par la poste, en visitant le site Web, par l'intermédiaire des médias sociaux, en utilisant Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, Représenter un client?
 - Sans trop entrer dans les détails, pourquoi avez-vous communiqué avec l'ARC? **APPROFONDIR** : Était-ce pour obtenir des renseignements généraux? Vouliez-vous obtenir des précisions sur des renseignements que vous aviez envoyés à l'ARC? Autres raisons?
 - Comment s'est passée votre expérience de service? Qu'est-ce qui a dépassé vos attentes? Qu'est-ce qui n'a pas répondu à vos attentes?
 - Approfondir sur les caractéristiques de service suivantes : temps d'attente; connaissance ou compréhension du problème par les employés; facilité de compréhension des informations qu'ils vous ont fournies; cohérence des informations fournies; sentiment d'être valorisé et respecté; résolution du problème en temps opportun et à votre satisfaction; sentiment de confiance par rapport à ce que vous avez à faire ou par rapport aux informations qui vous ont été fournies.
 - Si les attentes ne sont pas satisfaites : pourquoi l'expérience n'a-t-elle pas répondu à vos attentes?
 - Avez-vous déjà reçu des informations contradictoires?
 - Que faites-vous si vous sentez que les informations qui vous sont fournies sont incorrectes? Vérifiez-vous ailleurs? Si oui, où?
 - Qu'avez-vous pensé des agents de l'ARC quant à la façon dont ils vous ont servi?
 - Approfondir sur les caractéristiques de service suivantes : empathie; sentiment d'être valorisé et respecté; capacité à traiter et à résoudre rapidement votre demande.
 - Vous a-t-on assuré que votre transaction était terminée (ou qu'elle le serait dans un délai précis)?
-

- Votre interaction a-t-elle changé ou réduit les sentiments de stress ou de frustration que vous éprouviez? APPROFONDIR
- Avez-vous l'impression que le service à la clientèle de l'ARC s'améliore, se dégrade ou reste à peu près le même?
 - (S'il y a des améliorations à apporter) Sur quoi l'ARC devrait-elle se concentrer pour améliorer l'expérience client?

Pensons maintenant à certaines des façons dont vous pourriez interagir avec l'ARC et au type de service que vous souhaitez recevoir. Répondez à trois questions rapides sur l'ordinateur :

[SONDAGE 3] Quelles sont les trois caractéristiques de service les plus importantes pour vous lorsque vous traitez avec l'ARC par téléphone?

[SONDAGE 4] Quelles sont les trois caractéristiques de service les plus importantes pour vous lorsque vous visitez le site Web de l'ARC?

[SONDAGE 5] Quelles sont les trois caractéristiques de service les plus importantes pour vous lorsque vous communiquez par écrit avec l'ARC?

Pour vous aider à répondre à ces questions, je présente à l'écran certaines caractéristiques qui peuvent s'appliquer, mais n'hésitez pas à en choisir d'autres si elles sont plus importantes pour vous que celles énumérées.

- Vitesse
 - Facilité d'utilisation
 - Confiance
 - Empathie
 - Fiabilité
 - Réactivité
- Quelles sont les trois caractéristiques de service les plus importantes pour vous lorsque vous...?
 - ... traitez avec l'ARC par téléphone?
 - ... visitez le site Web de l'ARC?
 - ... communiquez avec l'ARC par écrit?

[Remarque : les questions sur le service téléphonique automatisé peuvent être supprimées si vous manquez de temps]

- L'un d'entre vous a-t-il utilisé le service téléphonique automatisé de l'ARC?
 - **SI OUI** : Dans quel but? Comment décririez-vous votre expérience?
 - **SI NON** : Le service téléphonique automatisé permet à un appelant d'obtenir des réponses rapides aux questions d'ordre général sans avoir à attendre pour parler à un agent. Ce service est entièrement automatisé et vous naviguez dans le système en appuyant sur les touches de votre téléphone. Envisageriez-vous d'utiliser le service téléphonique automatisé? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Qu'aimeriez-vous pouvoir faire au moyen du service téléphonique automatisé?

Valeurs de l'ARC/Les gens d'abord [15 minutes]

L'Agence du revenu du Canada vise à faire en sorte que les gens et les entreprises se sentent comme des clients importants, plutôt que de simples numéros. L'ARC s'est engagée à réaliser sa nouvelle vision, soit d'être juste, digne de confiance et au service des gens d'abord.

- Connaissez-vous cette nouvelle orientation?
- Comment l'ARC peut-elle rendre cet engagement plus apparent?
- Cette dernière année a été un peu « différente » pour tout le monde, pour l'ARC également. Pouvez-vous penser à quelque chose que l'ARC a fait différemment au cours de la dernière année qui pourrait vous faire penser qu'elle fait les choses autrement et qu'elle essaie de placer les gens d'abord, que ce soit pour être juste, pour renforcer leur confiance ou pour être plus utile?
- Cet engagement de l'ARC est-il important pour [PME : votre entreprise/IF : vous en tant que fiscaliste], ou pour les Canadiens et les entreprises canadiennes en général?
- Qu'est-ce que l'ARC doit faire pour vous démontrer qu'elle respecte cet engagement? Est-ce que cela changerait votre façon d'interagir avec elle?

Lors de consultations antérieures, l'ARC a appris que les Canadiens voudraient voir certains éléments précis qui leur donneraient l'impression qu'elle place les gens d'abord. Ceux-ci sont, entre autres [\[montrer à l'écran\]](#) :

- Que des services personnalisés ou sur mesure leur soient proposés.
 - Que l'ARC les comprenne, les respecte et les valorise.
 - Que l'ARC soit cohérente dans les informations qu'elle fournit.
 - Que les services et processus offerts restent à jour et répondent aux besoins des Canadiens à mesure qu'ils évoluent.
- [SI LE TEMPS LE PERMET, EXAMINEZ CHAQUE ÉLÉMENT – AUTREMENT, DISCUTEZ TOUS ENSEMBLE] Pouvez-vous penser à des exemples d'interactions d'affaires avec l'ARC où vous auriez constaté une amélioration dans ce domaine?
 - Sinon, qu'est-ce qui vous donnerait l'impression que cela se produit?

Conclusion (5 minutes)

Nous avons couvert de nombreux sujets ce soir et j'apprécie réellement le temps et l'énergie que vous avez mis pour donner votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.

- En conclusion, j'aimerais vous demander si vous avez d'autres commentaires à formuler à l'endroit de l'Agence du revenu du Canada.
 - [INSTRUCTIONS POUR L'INCITATIF]
 - Mentionnez que le rapport final de la recherche sera disponible auprès de Bibliothèque et Archives Canada dans environ six mois.
 - Merci beaucoup et passez une très belle soirée!
-

DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'URGENCE, SI NÉCESSAIRE

Subvention salariale d'urgence du Canada : La SSUC s'adresse aux employeurs canadiens qui sont touchés par la COVID-19. Elle leur permet de réembaucher les travailleurs mis à pied en raison de la pandémie, de prévenir d'autres pertes d'emplois et de mieux se positionner pour reprendre les activités normales après la crise.

Subvention salariale temporaire de 10 % pour les employeurs : La subvention salariale temporaire de 10 % pour les employeurs est une mesure de trois mois qui permet aux employeurs admissibles de réduire le montant de retenues sur la paie qu'ils doivent verser à l'Agence du revenu du Canada. Cela ne s'applique qu'à la partie de l'impôt sur le revenu fédéral, provincial ou territorial du versement. La subvention équivaut à 10 % de la rémunération versée du 18 mars 2020 au 19 juin 2020 jusqu'à un maximum de 1 375 \$ par employé admissible. Chaque employeur admissible a droit à une subvention maximale totale de 25 000 \$.

Subvention d'urgence du Canada pour le loyer : Les entreprises canadiennes qui ont subi une baisse de revenus en raison de la pandémie de COVID-19 peuvent avoir droit à une subvention pour couvrir une partie de leur loyer commercial ou de leurs dépenses immobilières, à partir du 27 septembre 2020 jusqu'au mois de juin 2021. Cette subvention fournira des paiements directement aux locataires et aux propriétaires de biens admissibles, sans passer par les locateurs.

ARC –GUIDE DE DISCUSSION (grand public) – Février 2021

Introduction (10 minutes)

- Remerciez les participants de s’être déplacés.
- Conseils sur la manière dont les sessions en ligne se dérouleront.
- Informez-les de la durée de la séance (90 minutes à 2 heures).
- Expliquez le sujet : discuter du régime fiscal canadien et de l’Agence du revenu du Canada (ARC).
- Soulignez le fait que la discussion est enregistrée, qu’il y a des observateurs du gouvernement (la participation demeure anonyme, ils n’ont aucune information personnelle à votre sujet et observent les groupes pour mieux comprendre le sujet discuté).
- Insistez sur le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et qu’ils seront communiqués une fois regroupés; personne n’est identifié; la participation est volontaire.
- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, respecter le temps alloué, s’assurer que tout le monde participe et faire preuve d’objectivité.
- Indiquez aux participants que le modérateur n’a pas de parti pris ni de connaissance particulière des sujets qui feront l’objet de la discussion.
- Expliquez le rôle des participants : nous ne vous demandons pas d’être des experts, vous n’avez pas à être tous d’accord, nous vous demandons d’exprimer vos opinions ouvertement et honnêtement, et rappelez-vous qu’il n’y a pas de mauvaises réponses.
- Assurez-vous que les participants sont dans un endroit calme où ils ne seront pas (pour la plupart) dérangés.
- Invitez les participants à se présenter : leur prénom, où ils habitent et avec qui ils vivent.

Impressions de l’ARC (15 minutes)

Ce soir, nous parlerons du régime fiscal du Canada et de l’Agence du revenu du Canada, ou de l’ARC.

- Dans l’ensemble, quelles sont vos impressions à l’égard du régime fiscal du Canada? Quels types de mots utiliseriez-vous pour décrire notre régime?
- Maintenant, concentrons-nous sur l’ARC plus précisément. À votre connaissance, quelles sont les activités de l’ARC?

Pour que tout le monde soit sur la même longueur d’onde, voici un aperçu des activités de l’ARC :

L’Agence du revenu du Canada est l’agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l’impôt sur le revenu, de l’administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme d’allocation canadienne pour enfants. L’ARC ne détermine pas le niveau d’imposition, elle administre uniquement notre régime fiscal.

- Quelles sont vos impressions à l’égard de l’ARC? Imaginez une échelle allant du négatif au positif; où vous situez-vous sur cette échelle par rapport à vos impressions sur l’ARC? Êtes-vous dans la moitié inférieure ou la moitié supérieure? [Affichez l’échelle sur l’écran – uniquement les points à mi-chemin positifs, négatifs et neutres affichés]
-

- Peu importe ce que vous ressentez envers l'ARC, qu'est-ce qu'elle fait de bien?
- En tant qu'organisation, qu'est-ce que l'ARC pourrait améliorer?
- Croyez-vous que l'ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?

Prestations d'urgence liées à la COVID-19 [20 minutes]

Comme nous le savons tous, la pandémie de COVID-19 a affecté nos vies de plusieurs façons.

[SONDAGE 1] Prenez un moment pour répondre à la question affichée à l'écran : Dans quelle mesure votre emploi et les finances de votre ménage ont-ils été touchés par la pandémie de COVID-19 au cours de la dernière année?

- Impact positif
- Impact négatif
- Aucun impact

Vous n'avez pas à partager votre réponse si vous n'êtes pas à l'aise, mais, de manière générale, comment la COVID-19 a-t-elle touché votre emploi ou les finances de votre ménage?

- Approfondir si nécessaire :
 - Est-ce que vous travailliez et avez soudainement été licencié?
 - Cherchiez-vous du travail et vous n'avez rien trouvé?
 - Vos heures de travail ont-elles été réduites?
 - Avez-vous choisi d'arrêter de travailler pour des raisons de santé et de sécurité ou pour des obligations familiales?
- Qu'a fait, le cas échéant, le gouvernement fédéral pour aider financièrement les gens pendant la pandémie?

[Remarque au modérateur : fournissez la description suivante comme contexte si nécessaire, avant de poser les questions qui suivent] L'an dernier, le gouvernement du Canada a introduit un certain nombre de prestations d'urgence pour aider les millions de Canadiens touchés financièrement par la pandémie. L'Agence du revenu du Canada était chargée de fournir ces prestations.

Levez la main (virtuellement) si vous saviez que les prestations d'urgence étaient offertes par le gouvernement fédéral.

- Pour ceux qui le savaient, vous souvenez-vous de la première fois où vous avez entendu parler des prestations d'urgence?

[SONDAGE 2] Je vais vous montrer une liste des prestations d'urgence liées à la COVID-19 du gouvernement fédéral à l'écran. Je voudrais que vous sélectionniez toutes celles que vous **avez demandées** depuis mars dernier, que votre demande ait été acceptée ou non. Gardez à l'esprit que je suis le seul à voir vos réponses.

- La prestation canadienne d'urgence, ou PCU
 - La prestation canadienne d'urgence pour les étudiants, ou PCUE
 - La prestation canadienne de la relance économique, ou PCRE
 - La prestation canadienne de maladie pour la relance économique, ou PCMRE
-

➤ La prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants, ou PCREPA

- Si vous êtes à l'aise de partager votre expérience... Quelles prestations avez-vous demandées et quand l'avez-vous fait?
 - Approfondir si nécessaire : Était-ce dès le lancement ou, si vous l'avez fait plus tard, était-ce en raison d'un changement ayant touché votre emploi?
- Avez-vous reçu les paiements pour la ou les prestations demandées?
- Pour ceux qui n'ont pas fait de demande, est-ce que quelqu'un a cherché à obtenir plus d'informations sur les prestations d'urgence?
- [DEMANDEZ À TOUS CEUX QUI ONT DEMANDÉ OU CHERCHÉ PLUS D'INFORMATIONS] Où êtes-vous allé chercher ces informations?
- Y a-t-il eu des circonstances provoquées par la COVID-19 qui ont fait en sorte qu'il a été plus difficile de produire (ou de ne pas produire) votre déclaration de revenus l'année dernière?
- Vos impressions ou vos attentes à l'égard de l'ARC ont-elles changé de quelque façon que ce soit à la suite de votre demande de prestations d'urgence ou de vos recherches d'informations à leur sujet?
 - Si oui, qu'est-ce qui a changé? Quels changements positifs avez-vous remarqués? Quelque chose de négatif?

Prestations et équité de la part de l'ARC (10 minutes)

Certains d'entre vous ont peut-être lu que des personnes pourraient avoir demandé des prestations auxquelles elles n'avaient pas droit, certaines volontairement, d'autres par accident. (Expliquez si nécessaire : elles pensaient être admissibles, mais en actualité, elles ne l'étaient pas, qu'elles aient reçu ou non des renseignements contradictoires sur les prestations.)

Au printemps, l'ARC essayait de verser le plus de prestations d'urgence possible aux gens, le plus rapidement possible, et n'a pas pris le temps de vérifier si les gens étaient admissibles, sachant qu'elle réglerait les trop-payés et demanderait les remboursements plus tard.

Levez la main (virtuellement) si vous pensez que l'ARC a choisi la bonne approche, c'est-à-dire fournir les prestations immédiatement, et faire les vérifications et demander les remboursements plus tard.

- À votre avis, l'ARC devrait-elle déployer tous les efforts nécessaires pour obtenir un remboursement de la part des personnes qui ont reçu des trop-payés? (Approfondir : comme toute autre dette fiscale?)
 - [Si les participants ne mentionnent pas l'indulgence, demandez] Est-ce que le fait de savoir que l'ARC a déjà reçu plus d'un million de remboursements (on parle du nombre de remboursements, pas de dollars) changerait votre opinion?
 - [Si les opinions se radoucissent, demandez] Pouvez-vous nous expliquer un peu comment vous pensez que l'ARC pourrait être juste envers les personnes qui ont remboursé par rapport à celles qui ne l'ont pas encore fait?

Un autre problème potentiel pour les Canadiens vient du fait que d'autres recherches menées par l'ARC montrent qu'environ 90 % des gens avaient compris que les prestations étaient imposables, de sorte qu'ils pourraient devoir de l'argent lorsqu'ils produiront leurs déclarations de revenus cette année. Mais

il y aura beaucoup de gens qui ont reçu des prestations et qui devront pour la première fois payer des impôts cette année.

- Pensez-vous que l'ARC devrait traiter ces dettes fiscales différemment de ce qu'elle aurait fait en temps « normal »?

Comportement actuel (10 minutes)

Nous allons maintenant parler plus en détail de la production des déclarations de revenus et de vos interactions avec l'ARC. Pour les prochaines questions, je vous demande d'essayer de garder à l'esprit comment vos opinions et impressions antérieures (pré-COVID) peuvent avoir changé en fonction des services que vous avez reçus de l'ARC au cours de la dernière année. Je ne poserai pas de questions sur les prestations d'urgence dans chacune des sections, mais je vous encourage à partager toutes vos réflexions connexes lorsque cela est pertinent.

Prenons quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus. J'aimerais en savoir un peu plus au sujet du processus que vous suivez chaque année lorsque vous faites votre déclaration.

Levez la main (virtuellement) si vous demandez à quelqu'un de remplir votre déclaration pour vous?

- Si quelqu'un la remplit pour vous, de qui s'agit-il? Pourquoi la faites-vous faire?
- Produisez-vous habituellement votre déclaration à temps ou en retard? [Approfondissez les raisons]
- Trouvez-vous le processus plus facile ou plus difficile ces dernières années? Pourquoi?
- Si vous deviez chercher des informations sur la façon de faire votre déclaration, où chercheriez-vous en premier?

- Avez-vous profité du report de la date limite de production des déclarations accordé en raison de la COVID-19 l'année dernière? Avez-vous trouvé cela utile?

- Y a-t-il quelque chose concernant la COVID-19 et la production de votre prochaine déclaration de revenus de 2020 qui vous cause un stress ou une inquiétude supplémentaire?

- L'ARC pourrait-elle faire quelque chose qui aiderait à rendre les choses plus faciles ou moins stressantes?

Site Web et services en ligne [15 minutes]

- Avez-vous visité les pages Impôts du site Web Canada.ca au cours de la dernière année?
 - [Si visite du site Web :] Que cherchiez-vous? Avez-vous trouvé ce dont vous aviez besoin? L'information était-elle claire?

 - Avez-vous entendu parler de Mon dossier? L'avez-vous utilisé?
 - Si oui, quelles sont vos impressions générales de Mon dossier?
 - Y a-t-il tout ce dont vous avez besoin ou manque-t-il quelque chose?
-

- Quelle confiance avez-vous dans les mesures de sécurité de Mon dossier?
 - Recevez-vous votre avis de cotisation dans Mon dossier ou le recevez-vous encore par la poste?
 - Par la poste : y a-t-il une raison pour laquelle vous choisissez de le recevoir par la poste?
- i. Si non : qu'est-ce qui pourrait vous inciter à créer un compte dans Mon dossier?

Levez la main (virtuellement) si quelqu'un se souvient d'avoir correspondu par la poste avec l'ARC ou de lui avoir demandé des formulaires ou des guides par la poste.

- ii. Si ces documents étaient disponibles sur le site Web ou dans Mon dossier sous forme de documents téléchargeables, les demanderiez-vous à cet endroit ou demanderiez-vous quand même qu'une copie vous soit envoyée par la poste?
- [SI PAR LA POSTE] Pour quelles raisons préférez-vous la poste?
- iii. Correspondre en ligne avec l'ARC par l'entremise de Mon dossier est une fonction actuellement disponible. Pour quelles raisons quelqu'un pourrait toujours préférer correspondre par la poste?

La protection des renseignements personnels des contribuables est une priorité pour l'ARC. Elle a mis en place de strictes mesures pour s'assurer que ces renseignements sont protégés contre tout accès non autorisé.

- Croyez-vous que vos renseignements personnels ou d'entreprise sont en sécurité auprès de l'ARC?
- Saviez-vous que l'ARC a des outils que vous pouvez utiliser pour protéger vos renseignements? (Par exemple, l'authentification multifacteur, les alertes du compte [avis par courriel], etc.)
 - Si oui : Quelqu'un a-t-il inscrit votre adresse courriel pour recevoir des alertes lorsque des modifications sont apportées à votre compte?
 - Si non : Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne vous êtes pas inscrit?
- Croyez-vous que l'ARC en fait suffisamment pour détecter et prévenir le vol d'identité et la fraude?

Expériences liées au service de l'ARC [20 minutes]

J'aimerais maintenant discuter plus en détail du service offert par l'ARC. **Levez la main** (virtuellement) si vous avez communiqué avec l'ARC au cours des deux dernières années?

- Si oui, comment avez-vous communiqué : par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel/par l'entremise de Mon dossier?
 - Comment s'est passée votre expérience de service? Qu'est-ce qui a dépassé vos attentes? Qu'est-ce qui n'a pas répondu à vos attentes?
 - Approfondir sur les caractéristiques de service suivantes : temps d'attente; connaissance ou compréhension du problème par les employés; facilité de compréhension des informations qu'ils vous ont fournies; cohérence des informations fournies; sentiment d'être valorisé et respecté; résolution du problème en temps opportun et à votre satisfaction (c'est-à-dire réduction des sentiments de stress ou de frustration).
-

- Si les attentes ne sont pas satisfaites : pourquoi l'expérience n'a-t-elle pas répondu à vos attentes?
- Qu'avez-vous pensé des agents de l'ARC quant à la façon dont ils vous ont servi?
 - Approfondir sur les caractéristiques de service suivantes : empathie; sentiment d'être valorisé et respecté.
 - Vous a-t-on assuré que votre transaction était terminée (ou qu'elle le serait dans un délai précis)?
 - Avez-vous déjà reçu des informations contradictoires?
 - Que faites-vous si vous sentez que les informations qui vous sont fournies sont incorrectes? Vérifiez-vous ailleurs? Si oui, où?
- Quelles caractéristiques de service sont les plus importantes pour vous dans vos interactions personnelles avec l'ARC? Quelles sont les trois principales?

Maintenant, **levez la main** (virtuellement) si vous avez communiqué avec l'ARC par d'autres moyens sans contact personnel : visite du site Web, utilisation des médias sociaux ou de Mon dossier.

- Vous êtes-vous senti plus en confiance par rapport à ce que vous deviez faire ou par rapport aux informations qui vous ont été fournies à la suite de votre interaction?
- Avez-vous l'impression que le service à la clientèle de l'Agence s'améliore, se dégrade ou reste à peu près le même?
 - [Si se dégrade :] Sur quoi l'Agence devrait-elle se concentrer pour améliorer l'expérience client?

Valeurs de l'ARC/Les gens d'abord [15 minutes]

L'Agence du revenu du Canada vise à faire en sorte que les gens se sentent comme des clients importants, plutôt que de simples numéros. L'ARC s'est engagée à réaliser sa nouvelle vision, soit d'être juste, digne de confiance et au service des gens d'abord.

- Connaissez-vous cette nouvelle orientation?
- Comment l'ARC peut-elle rendre cet engagement plus apparent?
- Cette dernière année a été un peu « différente » pour tout le monde, pour l'ARC également. Pouvez-vous penser à quelque chose que l'ARC a fait différemment au cours de la dernière année qui pourrait vous faire penser qu'elle fait les choses autrement et qu'elle essaie de placer les gens d'abord, que ce soit pour être juste, pour renforcer leur confiance ou pour être plus utile?
- Cet engagement de l'ARC est-il important pour vous personnellement ou pour les Canadiens en général?
- Qu'est-ce que l'ARC doit faire pour vous démontrer qu'elle respecte cet engagement? Est-ce que cela changerait votre façon d'interagir avec elle?

Lors de consultations antérieures, l'ARC a appris que les Canadiens voudraient voir certains éléments précis qui leur donneraient l'impression qu'elle place les gens d'abord.

Ceux-ci sont, entre autres [[liste à l'écran](#)] :

- Que des services personnalisés ou sur mesure leur soient proposés.
 - Que l'ARC les comprenne, les respecte et les valorise.
 - Que l'ARC soit cohérente dans les informations qu'elle fournit.
 - Que les services et processus offerts restent à jour et répondent aux besoins des Canadiens à mesure qu'ils évoluent.
- [SI LE TEMPS LE PERMET, EXAMINEZ CHAQUE ÉLÉMENT –AUTREMENT, DISCUTEZ TOUS ENSEMBLE] Pouvez-vous penser à des exemples où vous auriez constaté une amélioration dans ce domaine?
 - Sinon, qu'est-ce qui vous donnerait l'impression que cela se produit?

Conclusion (5 minutes)

Nous avons couvert de nombreux sujets ce soir et j'apprécie réellement le temps et l'énergie que vous avez mis pour donner votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.

- En conclusion, j'aimerais vous demander si vous avez d'autres commentaires à formuler à l'endroit de l'Agence du revenu du Canada.
- [Instructions pour l'incitatif]
- Mentionnez que le rapport final de la recherche sera disponible auprès de Bibliothèque et Archives Canada dans environ six mois.
- Merci beaucoup et passez une très belle soirée!

DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'URGENCE, SI NÉCESSAIRE

Prestation canadienne d'urgence : La PCU offre un soutien financier aux employés et aux travailleurs indépendants directement touchés par la COVID-19. Si vous êtes admissible à cette prestation, vous pouvez recevoir 2 000 \$ sur une période de quatre semaines, donc 500 \$ par semaine.

Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants : La PCUE est offerte aux étudiants de niveau postsecondaire, ainsi qu'aux récents diplômés (ou sur le point de l'être) d'établissements secondaires et postsecondaires, qui ne sont pas en mesure de trouver du travail en raison de la COVID-19. Pour recevoir cette prestation, un étudiant ne doit pas être admissible à la PCU ni à l'assurance-emploi.

Subvention salariale d'urgence du Canada : La SSUC s'adresse aux employeurs canadiens qui sont touchés par la COVID-19. Elle leur permet de réembaucher les travailleurs mis à pied en raison de la pandémie, de prévenir d'autres pertes d'emplois et de mieux se positionner pour reprendre les activités normales après la crise.

Prestation canadienne de la relance économique : La PCRE fournit une aide financière aux salariés et aux travailleurs indépendants canadiens qui sont directement touchés par la COVID-19 et qui n'ont pas droit aux prestations d'assurance-emploi. La PCRE est administrée par l'Agence du revenu du Canada. Si vous êtes admissible, vous pouvez recevoir 1 000 \$ (900 \$ après les retenues d'impôt) pour une période de deux semaines.

Prestation canadienne de maladie pour la relance économique : La PCMRE fournit une aide financière aux salariés et aux travailleurs indépendants qui sont incapables de travailler parce qu'ils sont malades, doivent s'isoler en raison de la COVID-19 ou ont un problème de santé sous-jacent qui les met plus à risque de contracter la COVID-19. La PCMRE est administrée par l'Agence du revenu du Canada. Si vous êtes admissible, vous pouvez recevoir 500 \$ (450 \$ après les retenues d'impôt) pour une période d'une semaine.

Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants : La PCREPA fournit une aide financière aux salariés et aux travailleurs indépendants qui sont incapables de travailler parce qu'ils doivent s'occuper de leur enfant de moins de 12 ans ou d'un membre de leur famille qui a besoin de soins supervisés. Cela s'applique si leur école, leur programme régulier ou leur établissement est fermé ou ne leur est pas accessible en raison de la COVID-19, ou s'ils sont malades, en isolement ou à risque de graves complications de santé en raison de la COVID-19. La PCREPA est administrée par l'Agence du revenu du Canada. Si vous êtes admissible, votre ménage peut recevoir 500 \$ (450 \$ après les retenues d'impôt) pour chaque période d'une semaine.
