



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

2021 Service Experience and Canada Revenue Agency's Outcomes Research Study Methodology Report

Prepared for: Canada Revenue Agency (CRA)

Supplier name: Ipsos Limited Partnership

Contract number: 46558-21-6838

Contract value: \$98,178.00, including HST

Award date: February 4, 2021

Delivery Date: March 31, 2021

Registration number: POR 114-20

For more information on this report, please contact Canada Revenue Agency at: cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

Ce rapport est aussi disponible en français

Canada

Table of Contents

| | |
|---|-----------|
| COPYRIGHT SECTION | 3 |
| POLITICAL NEUTRALITY STATEMENT | 4 |
| EXECUTIVE SUMMARY | 5 |
| RESEARCH PURPOSE AND OBJECTIVES | 5 |
| METHODOLOGY | 5 |
| APPENDIX A. DATA TABULATIONS | 7 |
| APPENDIX B. METHODOLOGY..... | 7 |
| APPENDIX C. SURVEY INSTRUMENTS | 11 |

Copyright Section

2021 Service Experience and Canada Revenue Agency's Outcomes Research Study Methodology Report

Prepared for Canada Revenue Services

Supplier name: Ipsos Limited Partnership
March 2021

This public opinion research methodology report presents the results of a telephone and online survey conducted by Ipsos on behalf of Canada Revenue Agency. The research study was conducted among Canadian tax-filers and tax intermediaries in March 2021.

This publication may be reproduced for non-commercial purposes only. Prior written permission must be obtained from Canada Revenue Agency. For more information on this report, please contact cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

Catalogue number: RV4-139/1-2021E-PDF

International Standard Book Number (ISBN): 978-0-660-40143-0

Related publications (registration number: POR 114-20):

Catalogue Number: RV4-139/1-2021F-PDF (Final Report, French)

ISBN: 978-0-660-40145-4

Political Neutrality Statement

I hereby certify as Senior Officer of Ipsos that the deliverables fully comply with the Government of Canada political neutrality requirements outlined in the Communications Policy of the Government of Canada and Procedures for Planning and Contracting Public Opinion Research.

Specifically, the deliverables do not include information on electoral voting intentions, political party preferences, standings with the electorate, or ratings of the performance of a political party or its leaders.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. Colledge". The signature is stylized and written in a cursive-like font.

Mike Colledge
President
Ipsos Public Affairs

Executive Summary

Research Purpose and Objectives

The Canadian Revenue Agency (CRA) is conducting primary research among Canadian taxpayers and among tax intermediaries to identify the drivers of Client Experience and understand its role in achieving CRA's ultimate outcomes, namely satisfaction, trust and voluntary compliance. A theoretical model — including advanced psychometric and statistical analysis — was developed internally by the CRA's Performance Measurement Centre of Expertise (PMCoE) to be used for this research purpose. This theoretical model has been developed to meet the CRA's particular needs and the survey results will provide essential information on performance measurement that is aligned with the CRA's Departmental Results Framework (DRF).

Ipsos was engaged to conduct the data collection and tabulation in accordance with government-wide Public Opinion Research (POR) procedures. This project is a call-up for the POR standing offer Series A (Online Field and Tab Research) and Series B (Telephone Field and Tab Research).

Methodology

The research consists of quantitative surveys conducted both via telephone and online. Group 1 - Individual T1 self-filers and Groups 2a and 2b - Businesses were reached via telephone using a sample list provided by the CRA. Group 3 - Tax Intermediaries was reached using an online panel methodology (using a non-probability sample).

The research was conducted among the following client sub-groups:

- **Group 1: Individual T1 self-filers** with no business revenue (**n=350**);
- **Group 2: Businesses (n=600)**, comprised of n=300 T1 self-filers with business revenue of \$30,000 or more and n=300 T2 self-filers who have incorporated and active businesses with no monetary limits (as long as the revenue is not zero);
- **Group 3: Tax Intermediaries** (tax professionals) who prepare taxes for T1 and T2 filers – (**n=260**).

The telephone survey (for Groups 1, 2a, and 2b) was fielded from March 1-29, 2021. The online survey (for Group 3) was fielded from March 5-11, 2021.

Both telephone and online surveys were able to be completed in English and French, depending on the participant's preference.

How Results will be Used

PMCoE will use the results to: (1) identify the drivers that should be considered to improve service experience, (2) analyze the effect of improving each of the drivers on client experience and CRA's ultimate outcomes, (3) produce reports including strategic recommendations to senior management, and (4) develop meaningful performance indicators using robust scientific methodology.

Specifically, the data will allow the CRA to determine: (1) the extent to which each driver contributes in shaping client experience, (2) the contribution of client experience in achieving CRA's ultimate outcomes, and (3) isolating and quantifying the effect of external factors, such as GBA+.

For the first time, the CRA will have a service performance measurement and evaluation that will enable it to strategically target areas for improvement.

Extent to Which Findings can be Extrapolated to a Broader Audience

The data for both Group 1 – Individual T1 Self-filers and Group 2a – T1 Self-filers with business revenue of \$30,000+ were weighted to represent their respective populations by age, gender and region, according to the averaged proportions of the sample list provided for T2017 and T2018. The data is representative by age, gender and region.

The data for Group 2b — T2 self-filers who have incorporated and active businesses with no monetary limits (as long as the revenue is not zero) — was not weighted.

The data for Group 3 – Tax Intermediaries was not weighted as the survey was conducted online and used a non-probability sampling approach. The data is not to be representative of all tax intermediaries in Canada.

The contract value for this project was \$98,178.00, including HST.

Appendix A. Data Tabulations

Data tabulations and SPSS files are provided as a deliverable under separate cover.

Appendix B. Methodology

Sample size and sampling procedures

The total sample obtained for this study was n=1,210, broken down by the following client target groups in the table below. The CRA provided a randomly selected list of individual tax self-filers (Group 1) for the TY2018 and TY2019, and of businesses – T1 tax-filers (Group 2a) for the TY2018 and TY2019. A sample list of all business clients (Group 2b) were provided for TY2019. The inclusion criteria for Group 1 and 2: Respondents must have interacted with the CRA in the previous 12 months. There were no incentives offered.

Tax intermediaries were targeted using online panel sample sources. To reach this group of tax intermediaries, Ipsos targeted those self-identified under the job title "Accountant" and screened for those who filed T1 and T2 tax forms (worked with clients in areas related to tax-related matters, payroll, and/or GST/HST preparation) and had contact with the CRA in the previous 12 months. As a part of an online panel, respondents were provided with panel incentives for completing the survey.

| Group number | Target group | Sample size |
|--------------|---|-------------|
| Group 1 | Individual T1 self-filers, who: <ul style="list-style-type: none"> • were not self-employed, and • filed their T1 returns for TY2018 and TY2019 without a tax intermediary. | n=350 |
| Group 2a | Businesses – T1 self-filers, who: <ul style="list-style-type: none"> • were self-employed, and • had business income of at least \$30,000, and • filed their T1 returns for TY2018 and TY2019 (had an assessment date that was after the beginning of July 2020), without a tax intermediary. | n=300 |
| Group 2b | Businesses – T2 self-filers who have incorporated and active businesses with no monetary limits (as long as the revenue is not zero) for TY2019. | n=300 |
| Group 3 | Tax intermediaries (tax professionals) who prepare taxes for T1 and T2 filers | n=260 |
| All groups | TOTAL | n=1,210 |

Dates of research fieldwork

The telephone survey (for Groups 1, 2a, and 2b) was fielded from March 1-29, 2021. The online survey (for Group 3) was fielded from March 5-11, 2021.

Incidence Rate

Compared to last year, the incidence rates for the study were higher this year. The final incidence rate for Group 1 was 41%, significantly higher than last year's rate of 29%.¹ However, this incidence rate is still lower than what has been seen in other CRA studies where contact information for potential respondents was provided directly by the Agency. In past years, the CRA noted they had used internally generated contact information and had anticipated 80% accuracy, but had experienced closer to 65% incidence. However, this is not a new phenomenon, as incidence rates for telephone surveys have been declining (even with a reliable list of contacts provided by the CRA and interviewers being allowed to state that they are calling on behalf of the CRA).

Reasons behind lower incidence rates for any telephone study include:

- The high volume of telephone scams leaving people more frustrated and unwilling to respond to their phone at all, or hanging up as soon as they realize a call centre is contacting them
- People "cutting the cord" and going mobile-only, moving, closing businesses, or otherwise changing numbers, without having updated their contact information with the CRA
- Not wanting to participate and instead of refusing, "ghosting" by denying knowledge of the person being sought
- Language barriers and inability to communicate verbally in the language CRA has on file

The incidence rate for Group 2a and 2b combined was 51.4%.

Response Rate

The following table below provides the call dispositions and response rate calculation, as per the former MRIA's empirical method of calculating response rates for telephone surveys.

The total response rate for this study across all groups was 9.64%, a significant increase from last year's response rate of 6.11%. However, as noted in last year's methodological report, last year's fieldwork was not only interrupted due to a federal election, but also coincided with a CRA telephone scam. Without such challenges during this year, the overall response rate rose significantly, especially among Group 1 respondents. In the

¹ Incidence rate (IR) in market research is a measure for the rate of occurrence or the percentage of persons who are eligible to participate in a study.

absence of an ongoing phone scam, members of the general population were more likely to entertain the idea of taking a survey for the CRA.

The response rate is calculated as the *number of in-scope – responding units* divided by the *sum of unresolved units, in-scope – non-responding units, and in-scope – responding units*.

The response rate was 10.26% for Group 1, 7.10% for Group 2a, and 12.80% for Group 2b. This response rate calculation does not apply to Group 3.

| Unit | Group 1 | Group 2a | Group 2b | Grand Total |
|-------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Total Numbers Attempted | 18010 | 6487 | 3027 | 27524 |
| Unresolved (U) | Group 1 | Group 2a | Group 2b | Grand Total |
| Busy | 26 | 25 | 12 | 63 |
| No answer | 1925 | 1986 | 905 | 4816 |
| Answering machine | 1538 | 1565 | 909 | 4012 |
| Total U | 3489 | 3576 | 1826 | 8891 |
| In-scope - non-responding (IS) | Group 1 | Group 2a | Group 2b | Grand Total |
| Appointments | 505 | 560 | 335 | 1400 |
| Language problem | 109 | 63 | 69 | 241 |
| Illness, incapable | 65 | 11 | 2 | 78 |
| Household refusal | 1659 | 1440 | 896 | 3995 |
| Respondent refusal | 139 | 101 | 37 | 277 |
| Qualified respondent break-off | 51 | 45 | 72 | 168 |
| Total IS | 2528 | 2220 | 1411 | 6159 |
| In-scope - Responding units (R) | Group 1 | Group 2a | Group 2b | Grand Total |
| Other disqualify | 338 | 143 | 175 | 656 |
| Completed interviews | 350 | 300 | 300 | 950 |
| Total R | 688 | 443 | 475 | 1606 |
| Response Rate R/(U+IS+R) | 10.26% | 7.10% | 12.80% | 9.64% |

Potential Non-Response Bias and Weighting

As with any probability sample, there exists within the current sample the possibility of non-response bias. Some groups within the population are systemically less likely to answer surveys.

The table below compares the sample of completes with the proportions of the CRA sample file by age, gender and region. Data from Groups 1, 2a, and 2b were weighted according to age, gender, and region based on the sample files provided by the CRA. The proportions from the 2016 census are provided for reference purposes.

| Variable | Category | 2016 Canadian Census | Group 1 CATI Completes (Unweighted) | GROUP 1 Combined Client Sample | Group 2a CATI Completes (Unweighted) | GROUP 2a Combined Client Sample |
|---------------|--------------------|----------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| GENDER | Male | 49% | 51% | 48% | 62% | 62% |
| GENDER | Female | 51% | 49% | 52% | 38% | 38% |
| GENDER | Other/missing | na | 0% | 0% | 0% | 0% |
| AGE | 18-34 | 27% | 24% | 29% | 13% | 18% |
| AGE | 35-64 | 52% | 58% | 49% | 69% | 73% |
| AGE | 65+ | 21% | 18% | 22% | 17% | 9% |
| AGE | DK/refused/missing | na | 1% | 1% | 1% | 0% |
| REGION | BC | 14% | 13% | 14% | 14% | 18% |
| REGION | AB | 11% | 11% | 12% | 12% | 11% |
| REGION | MB/SK | 7% | 6% | 6% | 6% | 6% |
| REGION | ON | 38% | 37% | 37% | 36% | 41% |
| REGION | QC | 23% | 24% | 22% | 23% | 20% |
| REGION | AT | 7% | 8% | 5% | 7% | 5% |
| REGION | YT/NWT/NU | 0.1% | 0.1% | 0% | 0% | 0% |
| REGION | DK/refused/missing | na | 0.3% | 0% | 1% | 0% |

The table below shows a relative proportionate distribution by region of the sample for Group 2b Businesses self-filing T2s. Age and gender were not asked among this group. Data was not weighted.

| Region | 2016 Canadian Census | Group 2b CATI Completes (Unweighted) |
|--------------------|----------------------|--------------------------------------|
| BC | 14% | 12% |
| AB | 11% | 13% |
| MB/SK | 7% | 7% |
| ON | 38% | 39% |
| QC | 23% | 22% |
| AT | 7% | 7% |
| NWT | 0.1% | 0% |
| DK/refused/missing | na | 0.3% |

For Group 3 - tax intermediaries, no quotas or weighting were applied as this was a very low incidence population that was targeted via online panels and non-probability sampling.

Appendix C. Survey Instruments

Survey Instrument – CATI version

The questionnaire duration was 15 minutes. The original questionnaires that were provided by the CRA resulted in a length of 22 minutes. To conform to best practices in conducting market research surveys, the questionnaire was modified over three pre-tests for respondent comprehension and to shorten the length.

SAMPLE

- **Group 1. Individuals (n=350)**

- T1 self-filers with no business revenue

Note: Flexible quotas for gender, age and region will be applied. While every effort will be made to reach quotas, we will require flexibility as there is a short field window during the holiday month.

- **Group 2. Businesses (n=600)**

- **Group 2a.** T1 self-filers with business revenue of \$30,000 or more (n=300)
- **Group 2b.** T2 self-filers who have incorporated and active businesses with no monetary limits (as long as the revenue is not zero) (n=300)

Note: Flexible quotas for region will be applied.

INTRODUCTION

Hello, may I speak to [CUSTOMER'S FIRST NAME FROM SAMPLE FILE]

Bonjour, puis-je parler à [CUSTOMER'S FIRST NAME FROM SAMPLE FILE]?

“Hello/Bonjour (pause), my name is FIRST NAME, and I’m calling from Ipsos, an independent research company. The Government of Canada, specifically the Canada Revenue Agency or the CRA, is conducting a research survey on the quality of service it provides to Canadians. Would you prefer that I continue in English or French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais?”

Note: if at this point the respondent prefers to respond in French then the interviewer must be able to either proceed with the interview in French or read the following statement: “Je vous remercie. Quelqu’un vous rappellera bientôt pour mener le sondage en français.”

Thank you. The survey takes about 15 minutes to complete. To verify the authenticity of this survey, you can call:

Stefan Gieselmann, Assistant Director in the Public Affairs Branch at 613-858-5732.

Stefan Gieselmann, Directeur-adjoint, Direction générale des affaires publique à 613-858-5732

Your participation is voluntary and completely confidential. Your answers will remain anonymous. May I continue?"

Bonjour/Hello (pause), Je suis PRÉNOM, et j'appelle d'Ipsos, une société de recherche indépendante. Le gouvernement du Canada, spécifiquement pour l'Agence du revenu du Canada, ou l'Agence, effectue un sondage de recherche au sujet de la qualité des services fournis aux Canadiens. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais?

Si, à ce stade, le répondant préfère répondre en anglais, l'intervieweur doit alors continuer l'entrevue en anglais ou lire la phrase suivante : « Thank you. Someone will call you back soon to complete the survey in English. »

Je vous remercie. Le sondage dure environ 15 minutes. Pour vérifier l'authenticité de ce sondage, vous pouvez appeler : Stefan Gieselmann, Directeur-adjoint, Direction générale des affaires publique à 613-952-9518

Votre participation est volontaire et complètement confidentielle. Vos réponses demeureront anonymes. Est-ce que je peux continuer?

- 1 – Continue (English or French)
- 1 – Continuer (en français ou en anglais)
- 2 – French Callback
- 2 – Rappel à un autre moment en français
- 3 – English Callback
- 3 – Rappel à un autre moment en anglais

SCREENER

[ASK Q1 AMONG GROUP 2b SAMPLE ONLY]

1. May I please speak to a member of your organization who makes decisions or is directly involved with tax-related matters? Would that be you? [IF THAT PERSON IS NOT AVAILABLE, ARRANGE A CALLBACK]

Pourrais-je parler à un membre de votre organisation qui prend des décisions ou qui participe directement à des questions liées à l'impôt? Serait-ce vous?

- | | |
|-----|-------------------------------------|
| Yes | [CONTINUE] |
| Oui | |
| No | [ASK TO SPEAK TO 'ELIGIBLE' PERSON] |

Non
Refused [THANK AND TERMINATE]
Refuse de répondre

[ASK Q1A AMONG GROUP 1 AND GROUP 2A SAMPLE ONLY]

1a. Are you self-employed and have a reported business revenue of \$30,000 or more during the most recent tax year?

Q1a. Êtes-vous un travailleur autonome qui a eu un revenu d'entreprise déclaré de 30 000 \$ ou plus au cours de l'année d'imposition la plus récente?

Yes
Oui
No
Non

[IF YES, THEN PLACE IN GROUP 2A – SELF FILERS WITH BUSINESS REVENUE; IF NO, THEN PLACE IN GROUP 1. INDIVIDUALS. **IF DK, THEN CONTINUE WITH SAMPLE MARKET VALUE**]

[ASK ALL]

2. I'd like you to think back to your **last experience** with the Canada Revenue Agency, or the CRA, services. This experience may have included: filing your taxes, correspondence with the CRA by mail, by online interaction, by telephone or in-person contact.

J'aimerais parler de votre **dernière expérience** avec les services de l'Agence du revenu du Canada. Cette expérience peut avoir été : production d'une déclaration d'impôt, une correspondance avec l'Agence par courrier, par interaction en ligne, par téléphone ou par communication en personne.

When did you last have **contact with** the CRA? Was it...?(READ LIST) (IF RESPONDENT SAYS 'DON'T KNOW', ASK "Roughly when might you have had contact with the CRA?)

À quand remonte votre dernière **communication avec** l'Agence? Était-ce...? (LIRE LA LISTE) (SI LE RÉPONDANT « DIT QU'IL NE SAIT PAS », POSER LA QUESTION « À peu près quand auriez-vous communiqué avec l'Agence? »)

Less than 12 months ago
Moins de 12 mois
More than 12 months ago [THANK AND TERMINATE]
Plus de 12 mois
Never had contact with the CRA (DO NOT READ) [THANK AND TERMINATE]
Il n'a jamais communiqué avec l'Agence

3. Did you contact the CRA, or did the CRA contact you?
Q3. Avez-vous communiqué avec l'Agence, ou est-ce l'Agence qui vous a contacté ?

I contacted the CRA

J'ai communiqué avec l'Agence.
The CRA contacted me
l'Agence a communiqué avec moi.

10. Thinking again about your last experience, in which of the following ways did you interact with the CRA? Was it...? (READ LIST) (Select all that apply) **[Multi-punch]**
En repensant à votre dernière expérience, lequel des moyens suivants avez-vous utilisé pour interagir avec l'Agence? Était-ce...? (LIRE LA LISTE)

[RANDOMIZE]

Through online services

Par les services en ligne

Through telephone

Par téléphone

In-person (**IF ASKED:** including audits, at Northern Service Centers, or with a Liaison Service Officer)

En personne (SI DEMANDÉ : y compris les vérifications, un centre de services des collectivités du Nord, ou un agent des services de liaison)

Through mail/Fax

Par courrier/télécopieur

[If DK/Ref in Q10, Thanks and Terminate]

[IF SELECTED ONLINE IN Q10, ASK Q10A]

- 10a You indicated you interacted with the CRA through its online services. Which of the following online platforms did you use? Was it through... (READ LIST)? **[Multi punch]**
Vous avez indiqué que vous avez interagi avec l'Agence par l'intermédiaire de ses services en ligne. Laquelle des plateformes en ligne suivantes avez-vous utilisée? Était-ce par l'intermédiaire... (LIRE LA LISTE)?

[RANDOMIZE]

The CRA's Secure Portals, **IF ASKED:** including My Account, My Business Account or My Benefits)

De portails sécurisés de l'Agence, (SI DEMANDÉ : y compris Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, Mes prestations)

The CRA general website

Du site Web de l'Agence

The CRA's social media platforms (**IF ASKED:** such as Facebook, Twitter, LinkedIn, or Youtube)

Des plateformes de médias sociaux de l'Agence (SI DEMANDÉ : comme Facebook, Twitter, LinkedIn ou YouTube)

The CRA's mobile apps (**IF ASKED:** including MyBenefits CRA, MyCRA, CRA BizApp or CRA Business Tax Reminders)

Des applications mobiles de l'Agence (SI DEMANDÉ : y compris MesPrestations ARC, et MonARC, BizApp ARC ou Rappels d'impôts d'entreprises)

Chat with Charlie, that is the CRA's online chatbot

Parlez avec Charlie, le robot conversationnel en ligne de l'Agence

[IF MORE THAN 1 ITEM SELECTED IN Q10 OR MORE THAN ONE ITEM IN Q10A, ASK Q10a1]

10a1 Out of the different ways that you used to interact with the CRA, which one would you say was the primary method? Was it... (READ LIST. IF RESPONDENT SAYS DK, ASK: Which do you best recall)? **[Single punch]**

Parmi les différents moyens que vous avez utilisés pour interagir avec l'Agence, selon vous, lequel était la méthode principale? Était-ce... (LIRE LA LISTE) SI LE RÉPONDANT DIT QU'IL NE SAIT PAS, INSISTEZ ET DITES : RÉPONDEZ AU MEILLEUR DE VOS CONNAISSANCES?

[INSERT ITEMS SELECTED IN Q10 AND IF ONLINE SELECTED, SHOW ALL ITEMS IN Q10A]

[Additional info –

INSERT 10a response and other responses at Q10, Ex: if ANYONE select online and telephone .. we should show Q10a response +telephone, if DK/Ref in Q10a - Just show "online" and other selected options in Q10]

[IF IN-PERSON AT Q10, ASK Q10C]

10c You indicated you interacted with the CRA through its in-person services. Which of the following in-person services did you use? Was it through... ? **[MULTIPLE PUNCH]**

Vous avez indiqué avoir interagi avec l'Agence par l'intermédiaire de ses services en personne. Lequel ou lesquels des services en personne suivants avez-vous utilisé(s)? Était-ce...?

Community Volunteer Income Tax Program (CVITP)

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)

Service Canada Centres

Centre Service Canada

CRA's Northern Service Centres

Centres de services du Nord de l'Agence du revenu du Canada

CRA liaison officers

Agents de liaison de l'Agence

CRA auditors

Vérificateurs de l'Agence

CRA collections officers

Agents de recouvrement de l'Agence

11. Data processing NOTE: NOT ASKED AMONG GROUPS 1 AND 2. Q4 ASKED AMONG GROUP 3 ONLY (online Tax Intermediaries)

12. DELETED

13. DELETED

INTERACTION WITH THE CRA – SERVICE AREA, TOPIC, METHOD

[ASK ALL, WITH EXCEPTIONS AS NOTED BELOW]

7. As you know, the CRA offers a number of different tax services for Canadians. When thinking about your **last experience**, for which of the following services did you interact with the CRA? Was it about...? (READ LIST UNTIL RESPONSE GIVEN. IF RESPONDENT HAS MORE THAN ONE RESPONSE, ASK "PLEASE INDICATE THE ONE YOU BEST RECALL") [SINGLE PUNCH]

Comme vous le savez, l'Agence offre un certain nombre de services fiscaux différents pour les Canadiens. En pensant à votre **dernière expérience**, pour lequel des services suivants avez-vous interagi avec l'Agence? Était-ce à propos de...? (LIRE LA LISTE jusqu'à ce que la réponse soit sélectionnée. Si le répondant donne plus d'une réponse, demandez «Veuillez indiquer celle qui vous correspond le mieux»)

Personal Income Tax Returns (IF ASKED: including trust income, and non-residents income) [ASK AMONG GROUP 1 AND 2a ONLY]

Déclarations de revenus des particuliers (SI DÉMANDÉ : y compris Revenu de fiducie, Revenu des non-résidents)

Business Income Tax Returns (IF ASKED: including partnership income, business/professional income, and corporation income) [ASK AMONG GROUP 2A AND GROUP 2B ONLY]

Déclarations de revenus des entreprises (SI DÉMANDÉ : y compris Revenu d'une société de personnes, Revenu d'entreprise/de profession libérale, Revenu des sociétés)

Child & Family Benefits/Credits (IF ASKED: including Canada child benefit, GST or HST credit, Working income tax benefit, or Disability benefit/tax credit) [ASK AMONG GROUP 1 AND 2a ONLY]

Prestations ou Crédit pour enfants et familles (SI DÉMANDÉ : y compris allocation canadienne pour enfants, Crédit pour la TPS/TVH, Prestation fiscale pour le revenu de travail, Prestation ou Crédit d'impôt pour personnes handicapées)

GST or HST (IF ASKED: collecting, filling or remitting the GST/HST) [ASK AMONG GROUP 2A AND GROUP 2B ONLY]

TPS/TVH (SI DÉMANDÉ : Percevoir, produire ou verser [payer] la TPS/TVH)

Tax Credit Claims (IF ASKED: including SR&ED Program and Film and Media Tax Credit Programs) [ASK AMONG GROUP 2A AND GROUP 2B ONLY]

Demandes de crédits d'impôt (SI DÉMANDÉ : y compris Programme de RS&DE, Programme de crédit d'impôt pour films et produits multimédias)

Business Number Registration [ASK AMONG ALL BUT INDICATE FOR GROUP 1 (DO NOT READ)]

Inscription du numéro d'entreprise

Payroll [ASK AMONG ALL BUT INDICATE FOR GROUP 1 (DO NOT READ)]

La Paie

Authorizing a representative [ASK AMONG ALL BUT INDICATE FOR GROUP 1 (DO NOT READ)]

Autoriser un représentant

Deferred income and saving plans (IF ASKED: including pensions plans, savings plans, or unemployment benefits plans) [ASK AMONG ALL BUT INDICATE (DO NOT READ)]

Régimes de revenu différés et régimes d'épargne (SI DÉMANDÉ : y compris Régimes de pension, Régimes d'épargne , ou Régimes de prestations de chômage)

Excise taxes, duties, and levies [ASK AMONG ALL BUT INDICATE (DO NOT READ)]

Taxes d'accise, droits et prélèvements

COVID-related emergency benefits and subsidies

Programme de prestations et de subventions d'urgence liées à la pandémie de COVID

Or another service, specify:

Ou un autre service, veuillez préciser :

[IF DON'T KNOW OR REFUSED AT Q7, THANK AND TERMINATE]

[ASK 7.1 if 'COVID-related emergency benefits and subsidies' AT Q7]

7.1 Which benefits or subsidies did you contact the CRA about? [READ LIST IF RESPONDENT IS UNSURE) (MULTIPLE SELECT)

Pour lesquelles des prestations et des subventions suivantes avez-vous communiqué avec l'Agence?

[Individuals: ask only for Group 1]

The Canada Emergency Response Benefit, also known as C-E-R-B (note to interviewer: this program has expired)

La Prestation canadienne d'urgence, également appelée P-C-U (note à l'intervieweur : ce programme a pris fin.)

The Canada Emergency Student Benefit, also known as C-E-S-B

La Prestation canadienne d'urgence pour étudiants, également appelée P-C-U-E

The Canada Recovery Benefit, also known as C-R-B

La Prestation canadienne de la relance économique, également appelée P-C-R-E

The Canada Recovery Sickness Benefit, also known as C-R-S-B

La Prestation canadienne de maladie pour la relance économique, également appelée P-C-M-R-E

The Canada Recovery Caregiving Benefits, also known as C-R-C-B

La Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants, également appelée P-C-R-E-P-A

[Businesses: ask only for Groups 2a and 2b]

The Canada Emergency Wage Subsidy, also known as C-E-W-S

La Subvention salariale d'urgence du Canada, également appelée S-S-U-C

The Canada Emergency Rent Subsidy, also known as C-E-R-S

La Subvention d'urgence du Canada pour le loyer, également appelée S-U-C-L

The Canada Emergency Business Account, also known as C-E-B-A

Le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes, également appelée C-U-E-C

8. And for which of the following **reasons** did you interact with the CRA? Was it for...?
(READ LIST)
(READ LIST UNTIL RESPONSE GIVEN. IF RESPONDENT HAS MORE THAN ONE RESPONSE, ASK "PLEASE INDICATE THE ONE YOU BEST RECALL") [SINGLE PUNCH]
Et pour laquelle des **raisons** suivantes avez-vous interagi avec l'Agence? Était-ce pour...? (LIRE LA LISTE) (LIRE LA LISTE jusqu'à ce que la réponse soit sélectionnée. Si le répondant donne plus d'une réponse, demandez «Veuillez indiquer celle qui vous correspond le mieux »)

Applications to register, amend or terminate services (IF ASKED: for example GST or HST benefits, or deferred income plans)

Demandes d'agrément, de modification ou de cessation de services (SI DEMANDÉ : par exemple, les prestations de TPS ou de TVH, ou les régimes de revenus différés)

Registering for online or E-services (IF ASKED: for example, My Account, My Business Account, My Benefits)

S'inscrire aux services en ligne ou électroniques (SI DEMANDÉ : par exemple, Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, Mes prestations)

Filing tax returns

Production des déclarations de revenus

Making a Payment

Faire un paiement

Receiving a refund, benefits, or credits

Recevoir un remboursement, des prestations ou des crédits

Appeals

Appels

Service Complaints

Plaintes liées au service

Tax objections

Oppositions en matière d'impôt

Taxpayer Relief Requests

Demandes d'allègement pour les contribuables

Policy, Ruling and Interpretation

Politiques, décisions et interprétations

Collections (IF ASKED: Collection is the process of pursuing payments of taxes owed by individuals or businesses)

Recouvrements* [*Si demandé] Le recouvrement est le processus de poursuite des paiements d'impôt dus par des particuliers ou des entreprises.

A Review or Audit (IF ASKED: A review is a routine check to ensure that the information you provided on your return is correct. A review is not a tax audit; An audit is a thorough examination of the books and records of a taxpayer to confirm whether they are fulfilling their tax obligations, following tax laws correctly, and receiving the benefits and refunds to which they are entitled)

Examen** ou Vérification***[**Si demandé] Il s'agit d'une vérification de routine visant à s'assurer que les renseignements que vous avez fournis dans votre déclaration sont exacts. Un examen n'est pas une vérification fiscale; [***Si demandé] Une vérification est un examen approfondi des registres comptables d'un contribuable afin de confirmer s'il s'acquitte de ses obligations fiscales, qu'il respecte les lois fiscales et qu'il reçoit les prestations et les remboursements auxquels il a droit.

General Information, specify

Renseignements généraux. veuillez préciser :

Changing personal information/status update saved in CRA tax system

Modifier des renseignements personnels ou le statut sauvegardés dans le système de l'Agence

Or another reason, specify

Ou une autre raison, veuillez préciser :

[If DK/Ref , Thank and Terminate]

8.1 DELETED

9. DELETED

PERCEPTIONS OF EXPERIENCE WITH THE CRA

Thank you for answering the first set of questions. In the following sections, I will ask you to rate a series of statements about your **most recent experience** with the CRA.

Nous vous remercions d'avoir répondu à la première série de questions. Dans les sections suivantes, je vais vous demander d'attribuer une cote à une série d'énoncés concernant votre expérience avec l'Agence.

[If anyone selects multiple responses at q10, and then DK/REF at q10a1, please include randomly selected one in q10 as primary]

According to you, your most recent experience was mainly through [INSERT RESPONSE FROM Q10 or 10.1]. It was regarding [INSERT RESPONSE FROM Q7], and the main reason was for [INSERT RESPONSE FROM Q8]. [UNDERLINE INSERTED RESPONSES]

Selon vous, votre expérience la plus récente a été principalement au moyen de [INSÉRER LA RÉPONSE À LA Q10 ou à la Q10.1]. Il s'agissait de [INSÉRER LA RÉPONSE À LA Q0 OU À LA Q7.1] et la raison principale était de [INSÉRER LA RÉPONSE À LA Q8 OU À LA Q8.1].

10. Now using a scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree, please tell me how much you disagree or agree that the...? (READ STATEMENTS)

Maintenant, en utilisant une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes fortement en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni en accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes fortement en accord, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes en désaccord ou en accord avec l'énoncé selon lequel...? (LIRE LA LISTE)

[RANDOMIZE]

The CRA's service was easy to reach

Le service offert par l'Agence était facile à joindre

The CRA's service was timely

Le service offert par l'Agence a été offert en temps opportun

The CRA protects personal and business information

L'Agence protège les renseignements personnels et opérationnels

[Scale 1-7]

11. Using the same scale of 1 to 7, please tell me how much you disagree or agree that the **information got** was...? (READ STATEMENTS)

En utilisant la même échelle de 1 à 7, veuillez me dire à quel point vous êtes en désaccord ou en accord avec l'énoncé selon lequel les **renseignements** que vous avez reçus étaient...? (LIRE LES ÉNONCÉS)

[RANDOMIZE]

Accurate

Exacts

Complete

Complets

Easy to understand

Faciles à comprendre

[Scale 1-7]

[IF ONLY SELECTED TELEPHONE OR ONLY SELECTED IN-PERSON IN Q10 OR SELECTED TELEPHONE OR IN-PERSON IN Q10a1, ASK Q13]

12. Using the same scale of 1 to 7, please tell me how much you disagree or agree that the **CRA representative who dealt with your file...**? (READ STATEMENTS)

En utilisant la même échelle de 1 à 7, veuillez me dire à quel point vous êtes en désaccord ou en accord avec l'énoncé selon lequel **Le représentant de l'Agence qui a traité votre dossier...**? (LIRE LES ÉNONCÉS)

[RANDOMIZE]

Took time to understand your situation

A pris le temps de comprendre votre situation

Was courteous

Était poli

Was professional

Était professionnel

[Scale 1-7]

13. And to what extent do you disagree or agree with each of the following, using the same scale of 1 to 7. The first one is... (READ STATEMENTS)

Dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant la même échelle de 1 à 7. Le premier, c'est... (LIRE LES ÉNONCÉS)

[ROTATE EACH PAIR OF STATEMENTS SHOWN TO RESPONDENT IN Q14]

[ONLY SHOW ITEMS THAT RELATE TO THE PLATFORM SELECTED IN Q10 OR 10.1, AS PER ONE ITEM PIPED INTO "According to you, your most recent experience was mainly through [INSERT RESPONSE FROM Q10 or 10.1]."

I think that the CRA's services offered online **are useful** (IF ASKED: including My Account, My Business Account, My Benefits) [ASK IF ONLINE IN Q10 or 10.1]

Je pense que les services offerts en ligne par l'Agence (SI DEMANDÉ : compris Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, Mes prestations) sont **utiles**.

I think that the CRA's services offered online are **easy to use** (IF ASKED: including My Account, My Business Account, My Benefits) [ASK IF ONLINE IN Q10 or 10.1]

Je pense que les services offerts en ligne par l'Agence (SI DEMANDÉ : y compris Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, Mes prestations) sont **faciles à utiliser**.

I think that the CRA's services offered over telephone are **useful** [ASK IF TELEPHONE IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts par l'Agence par téléphone sont **utiles** (SI DEMANDÉ : centres d'appels).

I think that the CRA's services offered over telephone are **easy to use** [ASK IF TELEPHONE IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts par l'Agence par téléphone sont **faciles à utiliser** (SI DEMANDÉ : centres d'appels).

I think that the CRA's services offered in-person are **useful** [ASK IF IN-PERSON IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts en personne par l'Agence sont **utiles**.

I think that the CRA representative offering in-person services are **easy to work with** [ASK IF IN-PERSON IN Q10 or Q10.1]

Je pense qu'il est **facile de collaborer** avec les représentants de l'Agence qui offrent les services en personne.

I think that the CRA's services offered through mail/fax are **useful** [ASK IF MAIL/FAX IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts par l'Agence par courrier ou télécopieur sont **utiles**.

I think that the CRA's services offered through mail/fax are **easy to use** [ASK IF MAIL/FAX IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts par l'Agence par courrier ou télécopieur sont **faciles à utiliser**.

[Scale 1-7]

[ASK Q15X ONLY IF SELECTED APPEALS, SERVICE COMPLAINTS, TAX OBJECTIONS, TAXPAYER RELIEF REQUESTS, POLICY RULING AND INTERPRETATION, COLLECTIONS, OR A REVIEW OR AUDIT IN Q8; ELSE SKIP TO Q16X]

15X. Again, thinking of your most recent experience with the CRA, to what extent do you disagree or agree with each of the following, using the scale of 1 to 7. If the statement is not applicable to you, please indicate so. The first one is... (READ STATEMENTS)

Encore une fois, en pensant à votre plus récente interaction avec l'Agence, dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant l'échelle de 1 à 7. Le premier, c'est... (LIRE LES ÉNONCÉS)

[RANDOMIZE]

The outcome of the interaction was fair

Le résultat de l'interaction était équitable

In resolving the issue, the CRA gave me what I needed

Pour résoudre le problème, l'Agence m'a donné ce dont j'avais ~~besoin~~

I think my issue was resolved in the right way

Je pense que mon problème a été résolu de la bonne façon

I think the CRA has good policies and practices for dealing with issues

Je pense que l'Agence a de bonnes politiques et pratiques pour régler les problèmes

Despite the trouble caused by the situation, the CRA was able to respond adequately

Malgré les préjudices causés par la situation, l'Agence a été en mesure de répondre de manière appropriée

The CRA proved flexible in addressing the situation

L'Agence a fait preuve de souplesse pour régler la situation

The CRA put the proper effort into resolving my issue

L'Agence a consenti l'effort nécessaire pour résoudre mon problème

[Scale 1-7]

Not applicable (DO NOT READ) [CODE 99]

NON APPLICABLE (NE PAS LIRE) [COMME 99]

16X. Using the same scale of 1 to 7 and thinking about your most recent experience with the CRA, to what extent do you disagree or agree with the following statements...(READ STATEMENTS)?

En utilisant la même échelle de 1 à 7 et en pensant à votre expérience la plus récente avec l'Agence, dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec les énoncés suivants...(LIRE LES ÉNONCÉS)?

[RANDOMIZE]

I learned something new

J'ai appris quelque chose de nouveau

I improved my ability to meet my tax obligations, such as accurate reporting; on time filing and making accurate payment

J'ai amélioré ma capacité à m'acquitter de mes obligations fiscales, tels que des rapports précis; des dépôts à temps et paiement exact

The result was worth the effort I made

Compte tenu du résultat, ça valait la peine d'avoir déployé ces efforts

[Scale 1-7]

[ASK Q16A IF ONLY SELECTED TELEPHONE OR ONLY SELECTED IN-PERSON IN Q10 OR SELECTED TELEPHONE OR IN-PERSON IN Q10a1; ELSE SKIP TO INTRO BEFORE Q16]

16A. And to what extent do you disagree or agree that the CRA representative you interacted with...(READ STATEMENTS AND REPEAT SCALE IF NEEDED)?

Et dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec le représentant de l'Agence avec lequel vous avez interagi? (LIRE LES ÉNONCÉS)

[RANDOMIZE]

Made you feel like a valued client

Vous a donné l'impression d'être un client précieux (une cliente précieuse)

Was pleasant to deal with

Était toujours à l'écoute

[Scale 1-7]

SATISFACTION WITH THE CRA

In the next set of questions, I would like to ask you about your level of satisfaction with your most recent experience with the CRA.

Dans la prochaine série de questions, j'aimerais vous poser une question au sujet de votre niveau de satisfaction à l'égard de votre expérience la plus récente avec l'Agence.

Please use a scale of 1 to 7, where 1 means you were very dissatisfied, 4 means you were neither satisfied nor dissatisfied and 7 means you were very satisfied.

Veillez évaluer les énoncés suivants sur une échelle de 1 à 7. **1** signifie que vous êtes **tout à fait en désaccord**, alors que **7** signifie que vous êtes **tout à fait en accord**. **4** signifie que vous êtes **ni d'accord ni en désaccord**.

16. Using this scale of 1 to 7 and thinking about your most recent experience, how dissatisfied or satisfied were you with the... (READ STATEMENTS)
En utilisant cette échelle de 1 à 7 et en pensant à votre expérience la plus récente, à quel point êtes-vous satisfait ou insatisfait avec... (LIRE LES ÉNONCÉS)

[ROTATE TWO BANKS OF ITEMS]

[RANDOMIZE]

Accessibility of services

L'accessibilité des services

Timeliness of the services

La rapidité des services

Safeguards in place to protect personal and business information

Les mécanismes de sécurité en place pour protéger les renseignements personnels

Accuracy of the information

L'exactitude des renseignements

Completeness of the information

L'exhaustivité des renseignements

Clarity of the information

La clarté des renseignements

[RANDOMIZE]

Empathy that the CRA representative exhibited [ASK IF ONLY SELECTED TELEPHONE OR ONLY SELECTED IN-PERSON IN Q10 OR SELECTED TELEPHONE OR IN-PERSON IN Q10a1]

Empathie manifestée par le représentant de l'Agence

Courtesy that the CRA representative exhibited [ASK IF ONLY SELECTED TELEPHONE OR ONLY SELECTED IN-PERSON IN Q10 OR SELECTED TELEPHONE OR IN-PERSON IN Q10a1]

Courtoisie manifestée par le représentant de l'Agence

Professionalism that the CRA representative exhibited [ASK IF ONLY SELECTED TELEPHONE OR ONLY SELECTED IN-PERSON IN Q10 OR SELECTED TELEPHONE OR IN-PERSON IN Q10a1]

Professionnalisme manifesté par le représentant de l'Agence

[Scale 1-7]

PERCEPTIONS OF THE CRA – REPUTATION

17. Now thinking about the **CRA as an organization**, to what extent do you disagree or agree with each of the following statements, using a scale of 1 to 7, where 1 means you strongly disagree, 4 means you neither agree nor disagree, and 7 means you strongly agree. The first one is... (READ STATEMENTS)

En pensant maintenant à l'Agence en tant qu'organisation, dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes fortement en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni en accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes fortement en accord. Le premier, c'est... (LIRE LES ÉNONCÉS)

[RANDOMIZE]

I can trust the CRA to do what is right

L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures

The CRA works for the benefit of all Canadians

L'Agence travaille dans l'intérêt de tous les Canadiens

The people at the CRA are capable of doing their job well

Les employés de l'Agence sont capables d'exercer leurs fonctions convenablement

I feel that the people at the CRA are trustworthy

Je crois que les employés de l'Agence sont dignes de confiance

I am satisfied with the overall quality of the services provided by the CRA

Je suis satisfait(e) de la qualité globale des services fournis par l'Agence.

Overall, I think the CRA has fair practices for dealing with problems [ASK ONLY IF SELECT REGISTERING, FILING, OR MAKING A PAYMENT, GENERAL INFORMATION, OR "ANOTHER REASON" IN Q8]

Dans l'ensemble, Je pense que l'Agence a de pratiques équitables pour régler les problèmes.

[Scale 1-7]

COMPLIANCE

18. Using the same scale of 1 to 7, to what extent do you disagree or agree with the following...

When I fulfill my tax obligations, I do so... (READ STATEMENTS)

En utilisant la même échelle de 1 à 7, dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants...

Lorsque je m'acquitte de mes obligations fiscales, je le fais : (LIRE LES ÉNONCÉS)

[RANDOMIZE]

because I fulfill my tax obligations voluntarily

Parce que je m'acquitte de mes obligations fiscales volontairement

even if tax audits did not exist

Même si les vérifications fiscales n'existaient pas
because I like to contribute to everyone's wellbeing
Parce que j'aime contribuer au mieux-être de tous
because for me it's the right thing to do
Parce que je suis d'avis que c'est la bonne chose à faire
because I regard it as my duty as a Canadian
Parce que je considère cela comme mon devoir en tant que
Canadien/Canadienne
even though I know that others do not do that
Même si je sais que les autres ne se conforment pas

[Scale 1-7]

19. To what extent do you disagree or agree with each of the following statements, using a scale of 1 to 7. The first one is... (READ STATEMENTS)
Dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants en utilisant la même échelle de 1 à 7. Le premier, c'est...? (LIRE LES ÉNONCÉS)

[RANDOMIZE]

If I don't correctly fulfill my tax obligations, I think my tax returns will be audited
Si je ne m'acquitte pas correctement de mes obligations fiscales, je crois que mes déclarations de revenus feront l'objet d'une vérification.
If my tax returns were checked, the CRA will find out whether I fulfilled my tax obligations
Si mes déclarations de revenus font l'objet d'une vérification, l'Agence saura si je me suis acquitté de mes obligations fiscales
If I don't pay my taxes, I think I will be caught
Si je ne paie pas mes impôts, je crois que je me ferai prendre.

[Scale 1-7]

EMOTIONS

We have only a few more questions to complete the survey.
Il ne reste que quelques questions pour terminer le sondage.

[ASK ALL]

20. We would now like to ask you a question about how you **felt** during your **most recent experience** with the CRA. This time, please use a scale of 1 to 5, where 1 means "not at all", 2 means "a little", 3 means "moderately", 4 means "quite a bit" and 5 means "extremely." The first one... (READ LIST)

Did you feel not at all (INSERT), a little (INSERT), moderately (INSERT), quite a bit (INSERT), or extremely (INSERT).

Nous aimerions maintenant vous poser une question sur la façon dont vous vous êtes

senti au cours de votre **plus récente expérience** avec l'Agence. Cette fois-ci, veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « pas du tout », 2 signifie « un peu » 3 signifie « modérément », 4 signifie « beaucoup » et « 5 » signifie « extrêmement ». Le premier... (LIRE LA LISTE)

Vous êtes-vous senti pas du tout (INSÉRER), un peu (INSÉRER), modérément (INSÉRER), beaucoup (INSÉRER), ou extrêmement (INSÉRER).

[RANDOMIZE]

Interested

Intéressé

Upset

Fâché

Alert

Éveillé

Ashamed

Humilié

Nervous

Nerveux

Determined

Déterminé

Attentive

Attentif

Afraid

Craintif

[Scale 1-5]

NEGATIVE OUTCOME AND EXPERIENCE

[ASK Q21 and Q22 TO ONLY GROUPS 2a AND 2b]

21. Now thinking of the **2019 tax year**, did you...?

En pensant maintenant à l'**année d'imposition 2019**, avez-vous...?

Pay interest on unpaid amounts owing

Payé des intérêts sur des montants impayés qui sont dus

Pay a penalty, including late-filing, repeated failure to report income, or false statements

Payé une pénalité y compris production tardive, omission répétée de déclarer un revenu, faux énoncés

Lose privileges (IF ASKED: for example, less frequent filing requirements, such as quarterly instead of annually)

Perdu des privilèges? (SI DEMANDÉ : : par exemple, les exigences en matière de déclarations moins fréquentes, c.-à-d. sur une base trimestrielle au lieu d'annuelle)

Or do none of these apply to you

Ou cela ne s'applique pas

[IF 'NONE OF THESE APPLY' IN Q21, SKIP TO Q23 OR Q34, BASED ON SKIP LOGIC]

22. Thinking about [PROGRAMMING NOTE: INSERT AS PER SELECTION IN Q21: paying interest on unpaid amounts owing; paying a penalty; losing privileges] in 2018, please tell me how much you disagree or agree with each of the following statements, using a scale of 1 to 7, where 1 means you strongly disagree, 4 means you neither agree nor disagree, and 7 means you strongly agree. The first one is... (READ STATEMENTS)

En pensant à [NOTE DE PROGRAMMATION : INSÉRER SELON LA SÉLECTION À LA Q21 : payer des intérêts sur les montants impayés; payer une pénalité; perte de privilèges] en 2018, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés, en utilisant une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes fortement en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni en accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes fortement en accord. Le premier, c'est... (LIRE LES ÉNONCÉS)

[RANDOMIZE]

It was fair for the CRA to sanction me

L'Agence a eu raison de me sanctionner

I was appropriately sanctioned given the situation

J'ai été sanctionné de façon appropriée compte tenu de la situation

I got a mild sanction given the situation

Ma sanction était clémente, compte tenu de la situation

[Scale 1-7]

DEMOGRAPHICS –

Now, we would like to ask a few final questions about you. Please be assured that this information is used for statistical purposes only.

Pour terminer, nous aimerions vous poser quelques questions sur vous-même. Soyez assuré(e) que ces informations ne seront utilisées qu'à des fins statistiques.

[IF GROUP 2b SKIP TO Q34, ELSE CONTINUE]

23. In what year were you born?

Quelle est votre année de naissance?

[IF DK OR REFUSED IN Q23, ASK Q24]

24. Would you be willing to tell me in which of the following age categories you belong?
“(READ LIST UNTIL RESPONSE PROVIDED)

Seriez-vous disposé à me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez? : (LIRE LA LISTE JUSQU'À L'OBTENTION D'UNE REPONSE)

18 to 34

18 à 34

35 to 49

35 à 49

50 to 54

50 à 54

55 to 64

55 à 64

or 65 or older?

ou 65 ans ou plus?

25. With which gender do you identify? (READ LIST UNTIL RESPONSE PROVIDED)
À quel genre vous identifiez-vous? (LIRE LA LISTE JUSQU'À RÉPONSES DE LA RÉPONSE)

Male

Homme

Female

Femme

Non-Binary

Non binaire

Prefer not to say (DO NOT READ)

Je préfère ne pas répondre (NE PAS LIRE)

26. What is the highest level of formal education that you have completed? (READ LIST UNTIL RESPONSE PROVIDED) SINGLE SELECT
Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint? (LIRE LA LISTE JUSQU'À RÉPONSES DE LA RÉPONSE)

Grade 8 or less

8^e année ou moins

Some high school

Études secondaires non terminées

High School diploma or equivalent

Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent

Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma

Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers

College, CEGEP (PRONUNCIATION: C-JEP) or other non-university certificate or diploma

Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire

University certificate or diploma below bachelor's level

Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat

Bachelor's degree

Baccalauréat

Post graduate degree above bachelor's level

Certificat universitaire supérieur au baccalauréat

27. What is your current residency status in Canada? Are you...? (READ LIST)
Quel est votre statut de résidence actuel au Canada? (LIRE LA LISTE)

Citizen

Citoyen

Permanent residence
Résident permanent
Non-resident
Je préfère ne pas répondre

28. Are you a person with a disability? (READ IF ASKED) Disability (a negative health condition has been defined as the relationship between body function and structure, daily activities, and social participation, and recognizes the role of environmental factors)

Êtes-vous une personne handicapée? (LIRE SI DEMANDÉ) Incapacité (un état de santé négatif a été identifié comme étant la relation entre les structures et les fonctions corporelles, les activités de la vie quotidienne et la participation sociale et elle reconnaît le rôle des facteurs liés à l'environnement).

Yes
Oui
No
Non
Prefer not to say (DO NOT READ)
Je préfère ne pas répondre (NE PAS LIRE)

29. Are you a member of visible minority?

Êtes-vous membre d'une minorité visible?

Yes
Oui
No
Non
Prefer not to say (DO NOT READ)
Je préfère ne pas répondre (NE PAS LIRE)

30. Are you an indigenous person?

Êtes-vous une personne Autochtone?

Yes
Oui
No
Non
Prefer not to say (DO NOT READ)
Je préfère ne pas répondre (NE PAS LIRE)

[ASK AMONG GROUP 1 ONLY. IF GROUP 2A, SKIP TO Q34]

31. Which of the following categories best describes your current employment status?

Are you... (READ LIST UNTIL RESPONSE PROVIDED) SINGLE SELECT

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Êtes-vous :
(LIRE LA LISTE JUSQU'À RÉPONSES DE LA RÉPONSE)

Working full-time, that is, 35 or more hours per week?

Employé(e) à temps plein (35 heures ou plus par semaine)?

Working part-time, that is, less than 35 hours per week?

Employé(e) à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)?

Self-employed?

Travailleur ou travailleuse autonome?

Unemployed, but looking for work?

Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi?

A student attending school full-time?

Étudiant ou étudiante à temps plein?

Retired?

Retraité(e)?

Not in the workforce? (Full-time homemaker, unemployed, not looking for work)

Absent du marché du travail? (Au foyer à temps plein, sans emploi et n'en recherchant pas)

32. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes? (READ LIST UNTIL RESPONSE PROVIDED)

Dans quelle échelle salariale se trouve votre revenu familial total, c'est-à-dire le total des revenus avant impôts de toutes les personnes habitant avec vous? (LIRE LA LISTE JUSQU'À RÉPONSES DE LA RÉPONSE)

Under \$20,000

Moins de 20 000 \$

\$20,000 to just under \$40,000

De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$

\$40,000 to just under \$60,000

De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$

\$60,000 to just under \$80,000

De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$

\$80,000 to just under \$100,000

De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$

\$100,000 to just under \$150,000

De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$

\$150,000 and above

150 000 \$ et plus

33. In which province do you live? (DO NOT READ LIST)

Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? (Ne pas lire la liste)

Alberta

Alberta

British Columbia

Colombie-Britannique

Manitoba

Manitoba

New Brunswick

Nouveau-Brunswick
Newfoundland & Labrador
Terre-Neuve-et-Labrador
Nova Scotia
Nouvelle-Écosse
Ontario
Ontario
Prince Edward Island
Île-du-Prince-Édouard
Quebec
Québec
Saskatchewan
Saskatchewan
Northwest Territories
Territoires du Nord-Ouest
Yukon
Yukon
Nunavut
Nunavut

[IF GROUP 1 SKIP TO END, ELSE CONTINUE]

Just a few more questions about your organization. Please be assured that this information is used for statistical purposes only.

Voici quelques questions de plus à propos de votre entreprise. Soyez assuré(e) que ces informations ne seront utilisées qu'à des fins statistiques.

34. What is your position within the business? [OPEN END]
Quel est votre poste au sein de l'entreprise?

35. DELETED

36. In which province is your business based in? (DO NOT READ LIST)
Dans quelle province votre entreprise est-elle basée? (Ne pas lire la liste)

Alberta
Alberta
British Columbia
Colombie-Britannique
Manitoba
Manitoba
New Brunswick
Nouveau-Brunswick
Newfoundland & Labrador
Terre-Neuve-et-Labrador
Nova Scotia
Nouvelle-Écosse
Ontario

Ontario
Prince Edward Island
Île-du-Prince-Édouard
Quebec
Québec
Saskatchewan
Saskatchewan
Northwest Territories
Territoires du Nord-Ouest
Yukon
Yukon
Nunavut
Nunavut

37. DELETED

38. Finally, would you say that your company's annual revenue is approximately before taxes... ? (READ LIST UNTIL RESPONSE PROVIDED)

Enfin, à combien s'élève approximativement le revenu annuel de votre entreprise **avant impôts**? (LIRE LA LISTE JUSQU'À RÉPONSES DE LA RÉPONSE)

Under \$30,000
Moins de 30 000 \$
\$30,000 to under \$500,000
De 30 000 \$ à moins de 500 000 \$
\$500,000 to under \$1 million
De 500 000 \$ à moins de 1 million de dollars
\$1 million to under \$5 million
De 1 million de dollars à moins de 5 millions de dollars
\$5 million or more
5 \$ millions et plus

Survey Instrument – ONLINE version

SAMPLE

- **Group 3. Tax intermediaries (n=250)**
 - Respondents to the survey were drawn from online panel sample sources (in joining an online panel, respondents have already opted into participating in market research studies; they are incentivized using panel rewards).
 - Respondents must have had contact with the CRA in the previous 12 months, with an expected incidence rate of approximately 20%.
 - In order to reach this group of tax intermediaries, Ipsos targeted those self-identified under the job title "Accountant" and screened for those who filed T1 and T2 tax forms.
 - There were no quotas set.

SCREENER

We are conducting a research study for the Government of Canada, specifically for the Canada Revenue Agency or the CRA, on the quality of service it provides to Canadians. Ipsos has been contracted to administer the survey.

The survey takes about 15 minutes to complete and is voluntary and completely confidential. Your answers will remain anonymous. Click here to reach Stefan Gieselmann, Assistant Director in the Public Affairs Branch [HYPERLINK: Stefan.Gieselmann@cra-arc.gc.ca] by email. You may also call him at 613-858-5732, if you wish to verify its authenticity. To view our privacy policy, click here [HYPERLINK: <https://www.ipsos.com/en/ipsos-privacy-notice>].

Nous effectuons un sondage de recherche pour le gouvernement du Canada, plus précisément pour l'Agence du revenu du Canada, ou l'Agence, afin de vous demander votre opinion sur la qualité du service que l'Agence offre aux Canadiens. Ipsos a été embauché pour effectuer ce sondage.

Ce sondage dure environ 15 minutes. Les répondants sont des volontaires et les réponses demeurent complètement confidentielles. Vos réponses demeureront anonymes. Cliquez ici pour joindre Stefan Gieselmann, Directeur adjoint pour la Direction générale des affaires publiques [hyperlien : Stefan.Gieselmann@cra-arc.gc.ca] par courriel. Vous pouvez aussi lui téléphoner à 613-858-5732 si vous désirez vérifier l'authenticité de ce sondage. Pour consulter notre politique de confidentialité, cliquez ici [HYPERLIEN : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>].

Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur FRANÇAIS [DIRECT RESPONDENT].

NOTE: Panelists will receive the standard introduction to online panel surveys.

[NOTE TO PROGRAMMER, ALLOW RESPONDENTS TO SKIP ALL QUESTION (DO NOT FORCE RESPONSE) WITH THE EXCEPTION OF THE FOLLOWING:

**Q1
Q2
Q4]**

1. In your business, do you help clients with any of the following? Please choose all that apply to you. [FORCED RESPONSE]

Q1. Dans votre entreprise, aidez-vous les clients dans l'un ou l'autre des domaines suivants? Veuillez sélectionner tous les choix qui s'appliquent à vous

Tax-related matters
Payroll
GST/HST preparation
None of the above [THANK AND TERMINATE]

Questions liées à l'impôt
Paie
Préparation de la TPS/TVH
Aucune de ces réponses [Fin du sondage]

[ASK ALL]

2. I'd like you to think back to your **last experience** with the Canada Revenue Agency, or the CRA, services. This experience may have included correspondence with the CRA by mail, by online interaction, by telephone or in-person contact.

When did you last have **contact with** the CRA? Was it...? [FORCED RESPONSE]

J'aimerais parler de votre **dernière expérience** avec les services de l'Agence du revenu du Canada. Cette expérience peut avoir été une correspondance avec l'Agence par courrier, par interaction en ligne, par téléphone ou par communication en personne.

À quand remonte votre dernière **communication avec** l'Agence? Est-ce...?

Less than 12 months ago
Moins de 12 mois
More than 12 months ago [THANK AND TERMINATE]
Plus de 12 mois
Never had contact with the CRA [THANK AND TERMINATE]
Je n'ai jamais communiqué avec l'Agence

3. Did you contact the CRA, or did the CRA contact you?
Q3. Avez-vous communiqué avec l'Agence, ou est-ce que l'Agence vous a contacté ?

I contacted the CRA

J'ai communiqué avec l'Agence.

The CRA contacted me

l'Agence a communiqué avec moi.

4. During this contact with the CRA, were you acting on behalf of ...? Select all that apply. **[FORCED RESPONSE]**

Q4. Au cours de cette interaction, avez-vous agi au nom de...? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

An individual with no self-employment/business income

An individual with self-employment/business income

An incorporated business

Un particulier qui n'a pas de revenu d'un travail indépendant ou d'entreprise

Un particulier qui a un revenu d'un travail indépendant ou d'entreprise

Une entreprises constituée en société

10. Thinking again about your last experience, in which of the following ways did you interact with the CRA? Was it...? (READ LIST) (Select all that apply) **[Multi-punch]**

En repensant à votre dernière expérience, lequel des moyens suivants avez-vous utilisé pour interagir avec l'Agence? Était-ce...? (LIRE LA LISTE)

[RANDOMIZE]

Through online services

Par les services en ligne

Through telephone

Par téléphone

In-person (**IF ASKED:** including audits, at Northern Service Centers, or with a Liaison Service Officer)

En personne (SI DEMANDÉ : y compris les vérifications, un centre de services des collectivités du Nord, ou un agent des services de liaison)

Through mail/Fax

Par courrier/télécopieur

[IF Q10 IS SKIPPED, THANK AND TERMINATE]

[IF SELECTED 'ONLINE' IN Q10, ASK Q10A]

- 10a You indicated you interacted with the CRA through its online services. Which of the following online platforms did you use? Was it through...(READ LIST)? **[Multi punch]**

Vous avez indiqué que vous avez interagi avec l'Agence par l'intermédiaire de ses services en ligne. Laquelle des plateformes en ligne suivantes avez-vous utilisée? Était-ce par l'intermédiaire...(LIRE LA LISTE)?

[RANDOMIZE]

The CRA's Secure Portals, **IF ASKED:** including My Account, My Business Account or My Benefits)

De portails sécurisés de l'Agence, (SI DEMANDÉ : y compris Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, Mes prestations)

The CRA general website

Du site Web de l'Agence

The CRA's social media platforms (**IF ASKED:** such as Facebook, Twitter, LinkedIn, or Youtube)

Des plateformes de médias sociaux de l'Agence (SI DEMANDÉ : comme Facebook, Twitter, LinkedIn ou YouTube)

Chat with Charlie, that is the CRA's online chatbot

Parlez avec Charlie, le robot conversationnel en ligne de l'Agence.

The CRA's mobile apps (**IF ASKED:** including MyBenefits CRA, MyCRA, CRA BizApp or CRA Business Tax Reminders)

Des applications mobiles de l'Agence (SI DEMANDÉ : y compris MesPrestations ARC, et MonARC, BizApp ARC ou Rappels d'impôts d'entreprises)

Chat with Charlie, that is the CRA's online chatbot

Parlez avec Charlie, le robot conversationnel en ligne de l'Agence

[IF MORE THAN 1 ITEM SELECTED IN Q10 OR MORE THAN ONE ITEM IN Q10A, ASK Q10a1]

10a1 Out of the different ways that you used to interact with the CRA, which one would you say was the primary method? Was it... (READ LIST. IF RESPONDENT SAYS DK, ASK: Which do you best recall)? **[Single punch]**

Parmi les différents moyens que vous avez utilisés pour interagir avec l'Agence, selon vous, lequel était la méthode principale? Était-ce... (LIRE LA LISTE) SI LE RÉPONDANT DIT QU'IL NE SAIT PAS, INSISTEZ ET DITES : RÉPONDEZ AU MEILLEUR DE VOS CONNAISSANCES?

**[INSERT ITEMS SELECTED IN Q10 AND IF 'ONLINE' SELECTED, SHOW ALL ITEMS IN Q10A]
[IF Q10a IS SKIPPED, PIPE IN ALL ANSWER CHOICES AT 10A ALONGSIDE CHOICES AT Q10]**

[Additional info – INSERT 10a response and other responses at Q10, Ex: if ANYONE select online and telephone .. we should show 10.1 - q10a response +telephone]

[IF SKIP QUESTION IN Q10a1, THANK AND TERMINATE]

5. DELETED

6. DELETED

INTERACTION WITH CRA – SERVICE AREA, TOPIC, METHOD

[ASK Q7 ITEMS BASED ON RESPONSES IN Q4]

7. As you know, the CRA offers a number of different tax services for Canadians. When thinking about your **last experience** with the CRA, for which of the following services

did you interact with the CRA? Select all that apply. **[FORCED RESPONSE] [Single-punch]**

Comme vous le saviez, l'Agence offre un certain nombre de services fiscaux différents pour les Canadiens. Lorsque vous pensez à votre **dernière expérience** avec l'Agence, pour lequel des services suivants avez-vous interagi avec l'Agence? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Represent a client [ASK ALL]

Représenter un client

Personal Income Tax Returns including trust income, and non-residents income **[ASK tax intermediaries who were acting on behalf of Individuals with no self-employment/business income OR Individuals with self-employment/business income ONLY]**

Déclarations de revenus des particuliers y compris Revenu de fiducie, Revenu des non-résidents

Business Income Tax Returns including partnership income, business/professional income, and corporation income **[ASK tax intermediaries who were acting on behalf of Individuals with self-employment/business income OR An incorporated business ONLY]**

Déclarations de revenus des entreprises y compris Revenu d'une société de personnes, Revenu d'entreprise/de profession libérale, Revenu des sociétés

Child & Family Benefits/Credits including Canada child benefit, GST or HST credit, Working income tax benefit, or Disability benefit/tax credit **[ASK tax intermediaries who were acting on behalf of Individuals with no self-employment/business income OR Individuals with self-employment/business income ONLY]**

Prestations ou Crédit pour enfants et familles y compris allocation canadienne pour enfants, Crédit pour la TPS/TVH, Prestation fiscale pour le revenu de travail, Prestation ou Crédit d'impôt pour personnes handicapées

GST or HST – collecting, filling or remitting the GST/HST [ASK tax intermediaries who were acting on behalf of Individuals with self-employment/business income OR An incorporated business ONLY]

TPS/TVH -Percevoir, produire ou verser [payer] la TPS/TVH

Tax Credit Claims including SR&ED Program and Film and Media Tax Credit Programs **[ASK tax intermediaries who were acting on behalf of Individuals with self-employment/business income OR An incorporated business ONLY]**

Demandes de crédits d'impôt y compris Programme de RS&DE, Programme de crédit d'impôt pour films et produits multimédias

Deferred income and saving plans including pensions plans, savings plans, or unemployment benefits plans

Régimes de revenu différé et régimes d'épargne y compris Régimes de pension, Régimes d'épargne, ou Régimes de prestations de chômage

Excise taxes, duties, and levies

Taxes d'accise, droits et prélèvements

Business Number Registration

Inscription du numéro d'entreprise

Payroll

Paie

COVID-19-related emergency benefits and subsidies [if yes, ask Q7.1]

Programme de prestations et de subventions d'urgence liées à la pandémie de COVID-19

Or another service, specify

Ou un autre service, veuillez préciser :

[IF SKIP QUESTION IN Q7, THANK AND TERMINATE]

7.1. Which of the following benefits and/or subsidies did you contact the CRA about?
Pour lesquelles des prestations et des subventions suivantes avez-vous communiqué avec l'Agence?

[Individuals: ask only if Q4 = "individual with no self-employment/business income" OR "an individual with self-employment/business income"]

The Canada Emergency Response Benefit, also known as CERB

La Prestation canadienne d'urgence, également appelée PCU

The Canada Emergency Student Benefit, also known as CESB

La Prestation canadienne d'urgence pour étudiants, également appelée PCUE

The Canada Recovery Benefit, also known as CRB

La Prestation canadienne de la relance économique, également appelée PCRE

The Canada Recovery Sickness Benefit, also known as CRSB

La Prestation canadienne de maladie pour la relance économique, également appelée PCMRE

The Canada Recovery Caregiving Benefits, also known as CRCB

La Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants, également appelée PCREPA

[Businesses: ask only if Q4 = "an incorporated business"]

The Canada Emergency Wage Subsidy, also known as CEWS

La Subvention salariale d'urgence du Canada, également appelée SSUC

The Canada Emergency Rent Subsidy, also known as CERS

La Subvention d'urgence du Canada pour le loyer, également appelée SUCL

The Canada Emergency Business Account, also known as CEBA

Le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes, également appelée CUEC

8. And for which of the following **reasons** did you interact with the CRA? Select all that apply. **[Single Punch]**

Applications to register, amend or terminate services (**IF ASKED:** for example GST or HST benefits, or deferred income plans)

Demandes d'agrément, de modification ou de cessation de services, par exemple, les prestations de TPS ou de TVH, ou les régimes de revenus différés

Filing tax returns

Production des déclarations de revenus

Appeals

Appels

Service Complaints

Plaintes liées au service

Tax objections

Oppositions en matière d'impôt

Taxpayer Relief Requests

Demandes d'allègement pour les contribuables

Policy, Ruling and Interpretation

Politiques, décisions et interprétations

Collections (hover over: Collection is the process of pursuing payments of taxes owed by individuals or businesses)

Recouvrements* [*Si demandé] Le recouvrement est le processus de poursuite des paiements d'impôt dus par des particuliers ou des entreprises.

A Review or Audit (hover over:: A review is a routine check to ensure that the information you provided on your return is correct. A review is not a tax audit; An audit is a thorough examination of the books and records of a taxpayer to confirm whether they are fulfilling their tax obligations, following tax laws correctly, and receiving the benefits and refunds to which they are entitled)

Examen** ou Vérification***[**Si demandé] Il s'agit d'une vérification de routine visant à s'assurer que les renseignements que vous avez fournis dans votre déclaration sont exacts. Un examen n'est pas une vérification fiscale; [***Si demandé] Une vérification est un examen approfondi des registres comptables d'un contribuable afin de confirmer s'il s'acquitte de ses obligations fiscales, qu'il respecte les lois fiscales et qu'il reçoit les prestations et les remboursements auxquels il a droit.

General Information, specify:

Renseignements généraux. veuillez préciser :

Changing personal information/status update saved in CRA tax system

Modifier des renseignements personnels ou le statut sauvegardés dans le système de l'Agence

Or another reason, specify

Ou une autre raison, veuillez préciser :

8.1 DELETED

9. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES

10. Thinking again about your **last experience**, in which of the following ways did you interact with the CRA? Select all that apply. **[Multi-punch]**

Q10. En repensant à votre dernière expérience, lequel des moyens suivants avez-vous utilisé pour interagir avec l'Agence? Était-ce...? (LIRE LA LISTE)

[RANDOMIZE]

Through online services

Par les services en ligne

Through telephone

Par téléphone

Through mail/Fax

Par courrier/télécopieur

[IF SKIP QUESTION IN Q10, THANK AND TERMINATE]

[IF SELECTED ONLINE IN Q10, ASK Q10A]

10a You indicated you interacted with the CRA through its online services. Which of the following online platforms did you use? Select all that apply. **[Multi-punch]**

Vous avez indiqué que vous avez interagi avec l'Agence par l'intermédiaire de ses services en ligne. Laquelle des plateformes en ligne suivantes avez-vous utilisée?

[RANDOMIZE]

The CRA's Secure Portals, including Represent a Client

Des portails sécurisés y compris Représenter un client

The CRA general website

Le site Web de l'Agence

The CRA's social media platforms (**IF ASKED:** such as Facebook, Twitter, LinkedIn, or Youtube)

Des plateformes de médias sociaux de l'Agence, comme Facebook, Twitter, LinkedIn ou YouTube

[IF MORE THAN 1 ITEM SELECTED IN Q10 OR MORE THAN ONE ITEM IN Q10A, ASK Q10a1]

10a1 Out of the different ways that you used to interact with the CRA, which one would you say was the primary method? **[Single punch]**

Parmi les différents moyens que vous avez utilisés pour interagir avec l'Agence, selon vous, lequel était la méthode principale?

[INSERT ITEMS SELECTED IN Q10 AND IF ONLINE SELECTED, SHOW ALL ITEMS IN Q10A]

[Additional info –

INSERT 10a response and other responses at Q10, **Ex:** if ANYONE select online and telephone .. we should show 10.1 - q10a response +telephone, if DK/Ref in Q10a - Just show online and other selected options in Q10]

[NEW VARIABLE" "PRIMARY METHOD"]

PERCEPTIONS OF EXPERIENCE WITH THE CRA

Thank you for answering the first set of questions. In the following sections, you will be asked to rate a series of statements about your **most recent experience** with the CRA. Nous vous remercions d'avoir répondu à la première série de questions. Dans les sections suivantes, vous aurez à répondre à une série d'énoncés concernant votre expérience la plus récente avec l'Agence.

According to you, your most recent experience was mainly through [INSERT RESPONSE PRIMARY METHOD FROM Q10 or 10.1]. It was regarding [INSERT RESPONSE FROM Q7] and the main reason was for [INSERT RESPONSE FROM Q8]". [UNDERLINE INSERTED RESPONSES]

Selon vous, votre expérience la plus récente a été principalement au moyen de [INSÉRER LA RÉPONSE À LA Q10 ou à la Q10.1]. Il s'agissait de [INSÉRER LA RÉPONSE À LA Q0 OU À LA Q7.1] et la raison principale était de [INSÉRER LA RÉPONSE À LA Q8 OU À LA Q8.1].

11. Now using a scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree, please tell me how much you disagree or agree that the...? (READ STATEMENTS)

Maintenant, en utilisant une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes fortement en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni en accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes fortement en accord, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes en désaccord ou en accord avec l'énoncé selon lequel...? (LIRE LA LISTE)

[RANDOMIZE]

The CRA's service was easy to reach

Le service offert par l'Agence était facile à joindre

The CRA's service was timely

Le service offert par l'Agence a été offert en temps opportun

The CRA protects personal and business information

L'Agence protège les renseignements personnels et opérationnels

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Strongly disagree, 2, 3, 4 - Neither agree nor disagree, 5, 6, 7- Strongly agree.]

12. Using the same scale of 1 to 7, please indicate how much you disagree or agree that the **information** got was...?

[RANDOMIZE]

Accurate

Complete

Easy to understand

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Strongly disagree, 2, 3, 4 - Neither agree nor disagree, 5, 6, 7- Strongly agree.]

[IF SELECTED TELEPHONE AS PRIMARY METHOD, ASK Q13]

13. Using the same scale of 1 to 7, please indicate how much you disagree or agree that the **CRA representative who dealt with your file**...?

En utilisant la même échelle de 1 à 7, veuillez me dire à quel point vous êtes en désaccord ou en accord avec l'énoncé selon lequel **Le représentant de l'Agence qui a traité votre dossier** était...?

[RANDOMIZE]

Took time to understand your situation

A pris le temps de comprendre votre situation

Was courteous

Était poli

Was professional

Était professionnel

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Strongly disagree, 2, 3, 4 - Neither agree nor disagree, 5, 6, 7- Strongly agree.]

14. And to what extent do you disagree or agree with each of the following, using the same scale of 1 to 7?

Dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant la même échelle de 1 à 7. Le premier, c'est... (LIRE LES ÉNONCÉS)

[ROTATE EACH PAIR OF STATEMENTS SHOWN TO RESPONDENT IN Q14]

I think that the CRA's services offered online are **useful** [ASK IF ONLINE IN Q10 or 10.1]

I think that the CRA's services offered online are **easy to use** [ASK IF ONLINE IN Q10 or 10.1]

I think that the CRA's services offered over telephone are **useful** [ASK IF TELEPHONE IN Q10 or Q10.1]

I think that the CRA's services offered over telephone are **easy to use** [ASK IF TELEPHONE IN Q10 or Q10.1]

I think that the CRA's services offered through mail/fax are **useful** [ASK IF MAIL/FAX IN Q10 or Q10.1]

I think that the CRA's services offered through mail/fax are **easy to use** [ASK IF MAIL/FAX IN Q10 or Q10.1]

I think that the CRA's services offered online **are useful** [ASK IF ONLINE IN Q10 or 10.1]
Je pense que les services offerts en ligne par l'Agence sont utiles.

I think that the CRA's services offered online are **easy to use** [ASK IF ONLINE IN Q10 or 10.1]

Je pense que les services offerts en ligne par l'Agence sont faciles à utiliser.

I think that the CRA's services offered over telephone are **useful** [ASK IF TELEPHONE IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts par l'Agence par téléphone sont utiles (IF ASKED: centres d'appels).

I think that the CRA's services offered over telephone are **easy to use** [ASK IF TELEPHONE IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts par l'Agence par téléphone sont faciles à utiliser (IF ASKED: centres d'appels).

I think that the CRA's services offered through mail/fax are **useful** [ASK IF MAIL/FAX IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts par l'Agence par courrier ou télécopieur sont utiles.

I think that the CRA's services offered through mail/fax are **easy to use** [ASK IF MAIL/FAX IN Q10 or Q10.1]

Je pense que les services offerts par l'Agence par courrier ou télécopieur sont faciles à utiliser.

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Strongly disagree, 2, 3, 4 - Neither agree nor disagree, 5, 6, 7- Strongly agree.]

[ASK Q15X ONLY IF SELECTED APPEALS, SERVICE COMPLAINTS, TAX OBJECTIONS, TAXPAYER RELIEF REQUESTS, POLICY RULING AND INTERPRETATION, COLLECTIONS, OR A REVIEW OR AUDIT IN Q8; ELSE SKIP TO Q16X]

15X. Again, thinking of your most recent experience with the CRA, to what extent do you disagree or agree with each of the following? If the statement is not applicable to you, please indicate so.

Encore une fois, en pensant à votre plus récente interaction avec l'Agence, dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant l'échelle de 1 à 7.

[RANDOMIZE]

The outcome of the interaction was fair

Le résultat de l'interaction était équitable

In resolving the issue, the CRA gave me what I needed

Pour résoudre le problème, l'Agence m'a donné ce dont j'avais besoin

I think my issue was resolved in the right way

Je pense que mon problème a été résolu de la bonne façon

I think the CRA has good policies and practices for dealing with issues

Je pense que l'Agence a de bonnes politiques et pratiques pour régler les problèmes

Despite the trouble caused by the situation, the CRA was able to respond adequately

Malgré les préjudices causés par la situation, l'Agence a été en mesure de répondre de manière appropriée

The CRA proved flexible in addressing the situation

L'Agence a fait preuve de souplesse pour régler la situation

The CRA put the proper effort into resolving my issue

L'Agence a consenti l'effort nécessaire pour résoudre mon problème

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Strongly disagree, 2, 3, 4 - Neither agree nor disagree, 5, 6, 7- Strongly agree. Not Applicable, code=99]

16X. Using the same scale of 1 to 7 and thinking about your most recent experience with the CRA, to what extent do you disagree or agree with the following statements?

En utilisant la même échelle de 1 à 7 et en pensant à votre expérience la plus récente avec l'Agence, dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec les énoncés suivants?

[RANDOMIZE]

I learned something new

J'ai appris quelque chose de nouveau

I improved my ability to meet my tax obligations, such as accurate reporting; on time filing and making accurate payment

J'ai amélioré ma capacité à m'acquitter de mes obligations fiscales, tels que des rapports précis; des dépôts à temps et paiement exact

The result was worth the effort I made

Compte tenu du résultat, ça valait la peine d'avoir déployé ces efforts

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Strongly disagree, 2, 3, 4 - Neither agree nor disagree, 5, 6, 7- Strongly agree.]

[ASK ONLY IF TELEPHONE IS SELECTED AS PRIMARY METHOD; ELSE SKIP TO INTRO BEFORE Q16]

16A. And to what extent do you disagree or agree that the CRA representative you interacted with...?

Et dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec le représentant de l'Agence avec lequel vous avez interagi?

[RANDOMIZE]

Made you feel like a valued client

Vous a donné l'impression d'être un client précieux (une cliente précieuse)

Was pleasant to deal with

Était toujours à l'écoute

SATISFACTION WITH THE CRA

In the next set of questions, you will be asked to rate a series of statements about your level of satisfaction with your most recent experience with the CRA.

Dans la prochaine série de questions, vous aurez à répondre à une série d'énoncés votre niveau de satisfaction à l'égard de votre expérience la plus récente avec l'Agence.

16. Thinking about your most recent experience, how dissatisfied or satisfied were you with the...?

En pensant à votre expérience la plus récente, à quel point êtes-vous insatisfait ou satisfait avec... (LIRE LES ÉNONCÉS)

En utilisant cette échelle de 1 à 7 et en pensant à votre expérience la plus récente, à quel point êtes-vous satisfait ou insatisfait avec... (LIRE LES ÉNONCÉS)

[ROTATE TWO BANKS OF ITEMS]

[RANDOMIZE]

Accessibility of services

L'accessibilité des services

Timeliness of the services

La rapidité des services

Safeguards in place to protect personal and business information

Les mécanismes de sécurité en place pour protéger les renseignements personnels

Accuracy of the information

L'exactitude des renseignements

Completeness of the information

L'exhaustivité des renseignements

Clarity of the information

La clarté des renseignements

[RANDOMIZE]

Empathy that the CRA representative exhibited [ASK IF TELEPHONE IF PRIMARY METHOD]

Empathie manifestée par le représentant de l'Agence

Courtesy that the CRA representative exhibited [ASK IF TELEPHONE IF PRIMARY METHOD]

Courtoisie manifestée par le représentant de l'Agence

Professionalism that the CRA representative exhibited [ASK IF TELEPHONE IF PRIMARY METHOD]

Professionnalisme manifesté par le représentant de l'Agence

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Very dissatisfied, 2, 3, 4 - Neither satisfied nor dissatisfied, 5, 6, 7- Very satisfied]

PERCEPTIONS OF THE CRA – REPUTATION

17. Now thinking about the **CRA as an organization**, to what extent do you disagree or agree with each of the following statements?

En pensant maintenant à **l'Agence en tant qu'organisation**, dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants?

[RANDOMIZE]

I can trust the CRA to do what is right

L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures

The CRA works for the benefit of all Canadians

L'Agence travaille dans l'intérêt de tous les Canadiens

The people at the CRA are capable of doing their job well

Les employés de l'Agence sont capables d'exercer leurs fonctions convenablement

I feel that the people at the CRA are trustworthy

Je crois que les employés de l'Agence sont dignes de confiance

I am satisfied with the overall quality of the services provided by the CRA

Je suis satisfait(e) de la qualité globale des services fournis par l'Agence.

Overall, I think the CRA has fair practices for dealing with problems [ASK ONLY IF SELECT REGISTERING, FILING, OR MAKING A PAYMENT IN Q8]

Dans l'ensemble, Je pense que l'Agence a de pratiques équitables pour régler les problèmes.

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Strongly disagree, 2, 3, 4 - Neither agree nor disagree, 5, 6, 7- Strongly agree]

COMPLIANCE

18. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES

19. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES

EMOTIONS

We have only a few more questions to complete the survey.
Il ne reste que quelques questions pour terminer le sondage.

[ASK ALL CHANNELS]

20. We would now like to ask you a question about how you felt during your **most recent experience** with the CRA. This time, please use a scale of 1 to 5, where 1 means “not at all”, 2 means “a little”, 3 means “moderately”, 4 means “quite a bit” and 5 means “extremely.”

Nous aimerions maintenant vous poser une question sur la façon dont vous vous êtes senti au cours de votre **plus récente expérience** avec l'Agence. Cette fois-ci, veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « pas du tout », 2 signifie « un peu », 3 signifie « modérément », 4 signifie « beaucoup » et « 5 » signifie « extrêmement ».

[RANDOMIZE]

Interested

Intéressé

Upset

Fâché

Alert

Éveillé

Ashamed

Humilié

Nervous

Nerveux

Determined

Déterminé

Attentive

Attentif

Afraid

Craintif

[Scale 1-5.

LABEL TAILS 1- Not at all/Pas du tout, 2 – A little/Un peu, 3 –

Moderately/Modérément , 4 – Quite a bit/Beaucoup, 5 – Extremely/Extrêmement]

NEGATIVE OUTCOME AND EXPERIENCE

21. Did your client, on whose behalf you interacted with the CRA, experience any of the following in the 2019 tax-year? Select all that apply. [MULTISELECT]

Quant à votre client, pour le compte duquel vous avez interagi avec l'Agence, a-t-il connu l'une des situations suivantes au cours de l'année d'imposition 2019?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Pay interest on unpaid amounts owing

Payé des intérêts sur des montants impayés qui sont dus

Pay a penalty, including late-filing, repeated failure to report income, or false statements

Payé une pénalité y compris production tardive, omission répétée de déclarer un revenu, faux énoncés

Lose privileges, for example, less frequent filing requirements, such as quarterly instead of annually)

Perdu des privilèges, par exemple, les exigences en matière de déclarations moins fréquentes, c.-à-d. sur une base trimestrielle au lieu d'annuelle)

Or do none of these apply to you

Ou Cela ne s'applique pas

[IF SELECT NONE OF THESE APPLY IN Q22, SKIP TO Q24 OR Q34, BASED ON SKIP LOGIC]

- 22.** Thinking about [PROGRAMMING NOTE: INSERT AS PER SELECTION IN Q21: paying interest on unpaid amounts owing; paying a penalty; losing privileges] in 2018, please indicate how much you disagree or agree with each of the following statements.

En pensant à [NOTE DE PROGRAMMATION : INSÉRER SELON LA SÉLECTION À LA Q21 : payer des intérêts sur les montants impayés; payer une pénalité; perte de privilèges] en 2018, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés.

[RANDOMIZE]

It was fair for the CRA to sanction my client

L'Agence a eu raison de sanctionner mon client

My client was appropriately sanctioned given the situation

Mon client a été sanctionné de façon appropriée compte tenu de la situation

My client got a mild sanction given the situation

Compte tenu de la situation, la sanction de mon client était clémente.

[SCALE 1-7.

LABEL TAILS: 1 – Strongly disagree, 2, 3, 4 - Neither agree nor disagree, 5, 6, 7- Strongly agree.]

DEMOGRAPHICS –

- 26. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES
- 27. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES
- 28. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES
- 29. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES
- 30. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES
- 31. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES
- 32. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES
- 33. NOT ASKED AMONG TAX INTERMEDIARIES

- 34. DELETED

35. DELETED

36. In which province is your business based in?

Dans quelle province votre entreprise est-elle basée?

Alberta

Alberta

British Columbia

Colombie-Britannique

Manitoba

Manitoba

New Brunswick

Nouveau-Brunswick

Newfoundland & Labrador

Terre-Neuve-et-Labrador

Nova Scotia

Nouvelle-Écosse

Ontario

Ontario

Prince Edward Island

Île-du-Prince-Édouard

Quebec

Québec

Saskatchewan

Saskatchewan

Northwest Territories

Territoires du Nord-Ouest

Yukon

Yukon

Nunavut

Nunavut

37. DELETED

38. Would you say that your company's annual revenue is approximately before taxes?

Enfin, à combien s'élève approximativement le revenu annuel de votre entreprise
avant impôts? ÀÀ

Under \$30,000

Moins de 30 000 \$

\$30,000 to under \$500,000

De 30 000 \$ à moins de 500 000 \$

\$500,000 to under \$1 million

De 500 000 \$ à moins de 1 million de dollars

\$1 to under \$5 million

De 1 à moins de 5 millions de dollars

\$5 million or more

5 \$ millions et plus

DEMOGRAPHICS –

Now, we would like to ask a few final questions about yourself. Please be assured that this information is used for statistical purposes only.

Pour terminer, nous aimerions vous poser quelques questions sur vous-même. Soyez assuré(e) que ces informations ne seront utilisées qu'à des fins statistiques.

23. In what year were you born?
Quelle est votre année de naissance?

[IF DK OR REFUSED IN Q23, ASK Q24]

24. Would you be willing to tell me in which of the following age categories you belong?
Seriez-vous disposé à me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez?

18 to 34
18 à 34
35 to 49
35 à 49
50 to 54
50 à 54
55 to 64
55 à 64
or 65 or older
ou 65 ans ou plus

25. With which gender do you identify?
À quel genre vous identifiez-vous?

Male
Homme
Female
Femme
Non-Binary
Non binaire
Prefer not to say (DO NOT READ)
Je préfère ne pas répondre (NE PAS LIRE)