



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

# Recherche sur l'accélération numérique de l'Agence du revenu du Canada

## Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Numéro du contrat : 46637-227501/001/CY

Valeur du contrat : 130 060,74 \$ (taxe de vente harmonisée comprise)

Date d'attribution : 31 mars 2021

Date de livraison : 16 juillet 2021

Numéro d'inscription : POR 142-20

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca).

*This report is also available in English.*

# Recherche sur l'accélération numérique de l'Agence du revenu du Canada

## Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada  
Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group  
Juillet 2021

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats du sondage téléphonique mené par le Earncliffe Strategy Group au nom de l'Agence du revenu du Canada. La recherche a été menée en mai et juin 2021.

This publication is also available in English under the title : Canada Revenue Agency Digital Acceleration Research – Final Report.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour en savoir davantage au sujet du présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence en envoyant un courriel à [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca) ou en écrivant à l'adresse suivante :

Agence du revenu du Canada  
555, avenue Mackenzie, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Numéro de catalogue : Rv4-151/1-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : ISBN: 978-0-660-39866-2

Publications connexes (numéro d'inscription : POR 142-20) :

Numéro de catalogue : Rv4-151/1-2021E-PDF (Rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-39864-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre du Revenu national, 2021

## Table des matières

<b>Sommaire.....</b>	<b>4</b>
Renseignements généraux et objectifs de la recherche .....	4
Méthodologie de recherche .....	4
Énoncé concernant la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource.....	7
<b>Introduction .....</b>	<b>8</b>
<b>Résultats détaillés .....</b>	<b>10</b>
<b>Conclusions .....</b>	<b>32</b>
<b>Annexe A – Rapport sur la méthode utilisée pour mener le sondage.....</b>	<b>34</b>
<b>Annexe B - Questionnaire de sondage.....</b>	<b>38</b>

## Sommaire

La société Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureuse de présenter à l'Agence du revenu du Canada ce rapport dans lequel sont résumés les résultats de la recherche quantitative visant à mieux comprendre les habitudes et les comportements des déclarants par support papier ainsi qu'à évaluer la possibilité qu'ils produisent leurs déclarations en ligne dans le futur.

### Renseignements généraux et objectifs de la recherche

Compte tenu du contexte actuel, et puisque de plus en plus de Canadiens utilisent les services en ligne, l'Agence souhaitait prendre le temps de consulter les Canadiens pour connaître les voies de communication qu'ils préfèrent utiliser pour interagir avec elle. Une proportion importante de contribuables continuent de traiter avec l'Agence sur support papier plutôt que de profiter des services numériques, qui sont beaucoup plus rapides et efficaces. En effet, l'Agence a dépensé 6 947 903 \$ et a posté 1 399 705 troupes T1 en 2019-2020. Ainsi, les objectifs de la recherche consistaient à mieux comprendre la raison pour laquelle les déclarants par support papier continuent de mener leurs activités et de s'acquitter de leurs obligations fiscales en format papier, de même qu'à cerner les enjeux et les obstacles contribuant à réticence de ces déclarants à passer aux processus numériques.

Cette recherche aidera l'Agence à répondre aux attentes et aux besoins des Canadiens en ce qui concerne la prestation des services et les offres numériques. Plus précisément, les résultats de la recherche permettront à l'Agence de mieux comprendre les obstacles qui empêchent les déclarants par support papier d'utiliser les services en ligne. En ce qui concerne les déclarants qui n'ont aucune réticence à recourir aux services en ligne, mais qui préfèrent traiter sur support papier, la recherche démontrera les processus précis que les déclarants par support papier accepteraient le plus d'effectuer en ligne et ceux qu'ils refuseraient. Ces renseignements pourront servir à déterminer les aspects exigeant le plus d'activités de soutien, de sensibilisation et d'éducation.

La valeur totale du contrat pour ce projet s'élevait à 130 060,74 \$ (taxe de vente harmonisée comprise).

### Méthodologie de recherche

Pour atteindre les objectifs de la recherche, Earnscliffe a mené un sondage téléphonique auprès de 2 000 Canadiens n'ayant pas produit leur déclaration de revenus en ligne en 2019 et dont le nom figurait dans une liste de 697 715 particuliers fournie par l'Agence. Le sondage a été mené en collaboration avec notre sous-traitant, Léger. Le sondage téléphonique a été mené à partir du centre d'appels centralisé de Léger, au moyen de son système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur ultramoderne. Le sondage a été mené du 11 mai au 2 juin 2021, et les entrevues ont été d'une durée moyenne de 16 minutes. La marge d'erreur pour cet échantillon de 2 000 Canadiens ayant produit leur déclaration en format papier ou par la poste en 2019 est de +/- 2,19 %, 19 fois sur 20.

Les données définitives ont été pondérées afin de refléter la répartition démographique (âge et sexe dans une région) des déclarants par support papier figurant dans la liste fournie par l'Agence.

Les principaux résultats de la recherche sont présentés ci-dessous.

## Principaux résultats

- Environ les trois quarts des répondants (74 %) ont produit leur dernière déclaration de revenus par la poste. Plus d'un répondant sur cinq (23 %) affirme avoir produit sa dernière déclaration en ligne.
  - En ce qui concerne la façon dont leur ont été envoyés les formulaires dont ils avaient besoin pour produire leur déclaration, la plupart des répondants (73 %) les ont reçus par la poste.
- La grande majorité des répondants (79 %) sont satisfaits de la façon dont ils produisent leurs déclarations de revenus.
- Un peu plus de la moitié (54 %) des répondants ont eux-mêmes préparé leur dernière déclaration de revenus, tandis que les autres répondants (46 %) ont reçu de l'aide.
  - 62 % des répondants qui ont produit leur dernière déclaration en format papier l'ont préparée sans aide, par rapport à 31 % des répondants qui ont produit leur déclaration en ligne.
  - Parmi les répondants qui ont reçu de l'aide, 61 % affirment que la personne qui les a aidés a également envoyé la déclaration pour eux.
- La moitié (50 %) des répondants n'ont jamais consulté les pages relatives à l'impôt sur le site Canada.ca ou sur le site Web de l'Agence pour obtenir des renseignements sur des questions fiscales. L'autre moitié (49 %) des répondants affirment l'avoir fait.
  - Environ la moitié (49 %) de l'ensemble des répondants se sont inscrits au service en ligne Mon dossier de l'Agence. 62 % des répondants qui ont produit leur dernière déclaration en ligne affirment s'être inscrit à ce service, par rapport à 45 % des répondants qui ont produit leur dernière déclaration par la poste.
  - La plupart des répondants (83 %) qui produisent leurs déclarations de revenus par la poste n'ont jamais envoyé de formulaire par voie électronique à l'Agence.
- Plus de la moitié des répondants disposent du matériel nécessaire pour produire leurs déclarations par voie électronique. Les trois quarts (74 %) possèdent un ordinateur. Environ les deux tiers ont accès à Internet haute vitesse (69 %) et possèdent une tablette ou un appareil mobile (65 %). Plus de la moitié (57 %) des répondants affirment qu'ils disposent d'une imprimante.
- Environ la moitié (51 %) des répondants affirment qu'ils utilisent souvent les services bancaires en ligne, tandis que 17 % des répondants affirment qu'ils utilisent ces services parfois ou rarement. Le tiers (31 %) des répondants n'utilisent pas du tout les services bancaires en ligne.
  - En revanche, environ le tiers (30 %) des répondants affirment qu'ils font souvent des opérations bancaires en personne, tandis que plus de la moitié (59 %) des répondants ont affirmé en faire parfois ou rarement. Très peu de répondants (9 %) ne font aucune opération bancaire en personne.
- Un répondant sur cinq (20 %) affirme faire souvent des achats en ligne. Un peu moins de la moitié (45 %) des répondants en font parfois ou rarement, tandis que plus du tiers (34 %) n'en font jamais.
- Les répondants qui envoient leurs déclarations par la poste affirment le plus souvent qu'ils produisent leurs déclarations en format papier plutôt que par voie électronique tout simplement parce qu'ils préfèrent procéder ainsi (39 %) [p. ex., ils le font par habitude, parce qu'ils sont à l'aise avec cette méthode, parce qu'ils aiment procéder de cette façon].

- Seulement 13 % des répondants indiquent avoir des préoccupations sur le plan de la sécurité, tandis qu'un peu moins de répondants affirment qu'ils ne possèdent pas le matériel qui convient, qu'il est plus facile de produire les déclarations en format papier ou qu'il s'agit de la méthode que préfère la personne qui produit leurs déclarations (11 % en tout).
- Parmi les principaux facteurs influençant leur décision de produire leurs déclarations en format papier plutôt que par voie électronique, les répondants indiquent qu'ils ne sont pas intéressés par la production en ligne de leurs déclarations (facteur important ou facteur pour 65 % des répondants), qu'ils sont préoccupés par le risque quant à la sécurité ou à la protection de leurs renseignements personnels (60 %), qu'ils ne possèdent pas le logiciel nécessaire (57 %), qu'ils n'ont pas confiance en leur capacité à produire leurs déclarations en ligne (55 %) et que cette méthode semble trop stressante (51 %) ou difficile (50 %).
  - Moins de la moitié (41 %) des répondants affirment que leur préoccupation concernant les coûts est un facteur important.
  - Les préoccupations concernant la complexité (38 %), la perte des formulaires (39 %) et l'absence de connexion Internet (29 %) sont moins souvent mentionnées comme facteurs empêchant les répondants de produire leurs déclarations en ligne.
- Environ le tiers des répondants (32 %) parmi ceux ayant indiqué avoir produit leur dernière déclaration en format papier affirment qu'ils pourraient probablement commencer à envoyer leurs déclarations en ligne. Ce segment de répondants, qui pourrait représenter la cible la plus prometteuse aux fins d'une conversion immédiate, correspond au quart (25 %) de l'échantillon total de déclarants par support papier ou en ligne.
- Les facteurs qui inciteraient certainement ou probablement les actuels déclarants par support papier à commencer à produire leurs déclarations en ligne sont les suivants :
  - Si l'Agence préremplissait leurs déclarations (43 % des répondants seraient convaincus ou plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations en ligne).
  - S'il était facile d'utiliser le service en ligne Mon dossier de l'Agence (43 % des répondants seraient convaincus ou plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations en ligne).
  - S'ils savaient que tous les formulaires pouvaient être envoyés par voie électronique (39 % des répondants seraient convaincus ou plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations en ligne).
- Seulement environ le tiers des actuels déclarants par support papier affirment que si une autre personne les aidait (35 %) et qu'ils pouvaient avoir la certitude que l'Agence avait reçu leurs formulaires (35 %), ils seraient convaincus ou plus susceptibles de produire leurs déclarations par voie électronique.
- Plus des deux tiers des actuels déclarants par support papier (67 %) affirment que s'ils avaient la possibilité d'envoyer leurs formulaires par l'intermédiaire des services bancaires en ligne de leur institution financière, ils ne seraient pas plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique.
- L'analyse des répondants susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique démontre ce qui suit :
  - Les principaux obstacles à la production des déclarations par voie électronique sont le fait de ne pas posséder le logiciel nécessaire (58 %), les préoccupations liées à la protection des

renseignements personnels (51 %), le manque d'intérêt (50 %) et le manque de confiance en ses capacités à produire les déclarations en ligne (50 %). Les facteurs qui inciteraient certainement ou probablement les répondants à produire leurs déclarations en ligne sont le fait de savoir que le service Mon dossier est facile à utiliser (72 %), qu'ils peuvent envoyer tous leurs formulaires par voie électronique (69 %) et que l'Agence peut préremplir leurs déclarations (67 %).

## Énoncé concernant la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

Société responsable de la recherche :

Earnscliffe Strategy Group Inc. (Earnscliffe)  
Numéro du contrat : 46637-227501/001/CY  
Date d'attribution du contrat : 31 mars 2021

En ma qualité de représentant de la société Earnscliffe Strategy Group Inc., j'atteste par la présente que les produits livrables définitifs sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique définies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences en matière de parti politique, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signataire :

Date : Le 16 juillet 2021



Doug Anderson  
Partenaire, Earnscliffe

## Introduction

La société Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureuse de présenter à l'Agence du revenu du Canada ce rapport dans lequel sont résumés les résultats de la recherche quantitative visant à mieux comprendre les habitudes et les comportements des déclarants par support papier ainsi qu'à évaluer la possibilité qu'ils produisent leurs déclarations en ligne dans le futur.

Compte tenu du contexte actuel, et puisque de plus en plus de Canadiens utilisent les services en ligne, l'Agence souhaitait prendre le temps de consulter les Canadiens pour connaître les voies qu'ils préfèrent utiliser pour interagir avec elle. Une proportion importante de contribuables continuent de traiter avec l'Agence sur support papier plutôt que de profiter des services numériques, qui sont beaucoup plus rapides et efficaces. En effet, l'Agence a dépensé 6 947 903 \$ et a posté 1 399 705 trousses T1 en 2019-2020.

Ainsi, les objectifs de la recherche consistaient à mieux comprendre la raison pour laquelle les déclarants par support papier continuent de mener leurs activités et de s'acquitter de leurs obligations fiscales en format papier, de même qu'à cerner les enjeux et les obstacles contribuant à réticence de ces déclarants à passer aux processus numériques. Plus précisément, les objectifs de la recherche comprenaient ce qui suit :

- Déterminer les habitudes et les comportements des déclarants par support papier, y compris :
  - Pourquoi ces déclarants choisissent-ils de continuer de produire leurs déclarations en format papier malgré les autres options qui leur sont offertes?
  - Quels sont leurs comportements en ce qui concerne les activités en ligne (p. ex., opérations bancaires, achats)?
  - Quels obstacles contribuent à leur réticence à choisir d'autres méthodes pour traiter avec l'Agence et, plus précisément, à recourir aux services numériques?
- Présenter un aperçu de la situation future, y compris :
  - De quelle façon ces particuliers souhaiteraient-ils ou préféreraient-ils interagir avec l'Agence?
  - Quelle est la probabilité que les services numériques soient adoptés dans le futur?
  - Existe-t-il des mesures qui pourraient inciter les déclarants à passer aux services numériques ou peut-être à utiliser d'autres services qui répondraient à leurs besoins tout en étant plus économiques pour l'Agence?

Cette recherche aidera l'Agence à répondre aux attentes et aux besoins des Canadiens en ce qui concerne la prestation des services et les offres numériques. Ses résultats permettront également à l'Agence de mieux comprendre les obstacles qui empêchent les déclarants par support papier d'utiliser les services en ligne. En ce qui concerne les déclarants qui n'ont aucune réticence à recourir aux services en ligne, mais qui préfèrent les processus en format papier, la recherche démontrera les opérations précises que les déclarants par support papier accepteraient le plus d'effectuer en ligne et celles qu'ils refuseraient. Ces renseignements pourront servir à déterminer les aspects exigeant le plus d'activités de soutien, de sensibilisation et d'éducation.

Pour atteindre les objectifs de la recherche, Earnscliffe a mené un sondage téléphonique auprès de 2 000 Canadiens n'ayant pas produit leur déclaration de revenus en ligne en 2019 et dont le nom figurait dans une liste de 697 715 Canadiens fournie par l'Agence. Le sondage a été mené en collaboration avec notre sous-traitant, Léger. Le sondage téléphonique a été mené à partir du centre d'appels centralisé de



Léger, au moyen de son système d’entrevue téléphonique assistée par ordinateur ultramoderne. Le sondage a été mené du 11 mai au 2 juin 2021, et les entrevues ont été d’une durée moyenne de 16 minutes.

Les quotas provinciaux et territoriaux ont été établis tel qu’il est indiqué dans le tableau ci-dessous, en fonction de la répartition des déclarants par support papier selon leur province, d’après la liste fournie par l’Agence. Les données définitives ont été pondérées afin de refléter la répartition démographique (âge et sexe dans une région) des déclarants par support papier figurant dans la liste fournie par l’Agence.

Tableau 1. Quotas provinciaux et territoriaux

Province ou territoire	Pourcentage	Taille de l'échantillon
Terre-Neuve-et-Labrador	3,01 %	61
Île-du-Prince-Édouard	0,44 %	9
Nouvelle-Écosse	3,62 %	72
Nouveau-Brunswick	2,99 %	61
Québec	34,72 %	694
Ontario	28,07 %	561
Manitoba	3,08 %	62
Saskatchewan	2,77 %	55
Alberta	8,67 %	173
Colombie-Britannique	12,47 %	249
Nunavut	0,03 %	1
Territoires du Nord-Ouest	0,05 %	1
Yukon	0,07 %	1
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>2 000</b>

Les résultats détaillés de cette recherche sont présentés dans les sections subséquentes du présent rapport. Vous trouverez en annexe le rapport sur la méthodologie utilisée pour mener le sondage, le questionnaire ainsi que des tableaux de données (présentés séparément).

## Résultats détaillés

Le rapport de recherche est divisé en trois sections. La première section porte sur les comportements actuels des répondants en ce qui concerne leur façon de produire leurs déclarations de revenus et d'interagir avec l'Agence. La deuxième section analyse les obstacles qui empêchent les déclarants par support papier de produire leurs déclarations par voie électronique ainsi que les facteurs qui les inciteraient le plus à changer leur méthode de production. Les dernières sections présentent une analyse de la segmentation reposant sur la probabilité que les déclarants commencent à produire leurs déclarations par voie électronique.

### Comportements actuels

Les trois quarts des répondants (74 %) ont produit leur dernière déclaration de revenus par la poste, tandis que presque le quart (23 %) l'ont produite en ligne. Comme il a été mentionné plus tôt, le sondage a été mené auprès de déclarants dont le nom figurait dans une liste de déclarants ayant produit leur déclaration en format papier en 2019. Aux fins de mise en contexte, il est important de noter qu'au moment où le sondage a été mené, de nombreux répondants avaient probablement produit leurs déclarations de revenus de 2020 et, d'après nos résultats, il semble que certains aient commencé à produire leurs déclarations en ligne.

Plus le répondant est âgé, plus il est susceptible de produire sa déclaration par la poste. Par exemple, bien au-delà des trois quarts des répondants âgés 75 ans et plus (83 %) et de 65 à 74 ans (81 %) ont produit leurs déclarations par la poste, ce qui représente un pourcentage beaucoup plus élevé que pour les répondants âgés de 18 à 34 ans (42 %). Les autres différences démographiques importantes comprennent ce qui suit :

- Les personnes nées au Canada (76 %) sont plus susceptibles de produire leurs déclarations par la poste que celles nées à l'étranger (63 %).
- Les répondants de race blanche (77 %) sont plus susceptibles de produire leurs déclarations par la poste que les répondants racisés (59 %).

Tableau 2. Comment avez-vous envoyé votre dernière déclaration de revenus?

Base : Échantillon total (n = 2 000)

Méthode de production	Pourcentage sélectionné
Par la poste	74 %
En ligne (COMPRED LA TED ET IMPÔTNET)	23%
Autre	2 %
Ne sait pas	2 %

En ce qui concerne la façon dont les répondants obtiennent les formulaires dont ils ont besoin pour préparer leurs déclarations de revenus, la vaste majorité des répondants (73 %) reçoivent au moins un formulaire par la poste. Ce pourcentage est encore plus élevé dans le cas des déclarants par la poste (81 %), et plus faible pour les personnes qui produisent leur déclaration en ligne (51 %). Beaucoup moins de répondants impriment leurs formulaires (14 %), se procurent une trousse d'impôt par leur propre

moyen (9 %) ou demandent à un professionnel de l'impôt (13 %), à un ami ou à un membre de leur famille (6 %) d'aller chercher les formulaires nécessaires pour eux.

L'analyse selon l'âge indique des écarts évidents entre la façon dont les répondants des groupes plus jeunes et ceux des groupes plus âgés obtiennent les formulaires dont ils ont besoin. Plus des trois quarts des répondants âgés de 55 à 64 ans (78 %), de 65 à 74 ans (79 %) et de 75 ans et plus (79 %) obtiennent leurs formulaires par la poste, soit une proportion de répondants beaucoup plus élevée que ceux âgés de 18 à 34 ans (47 %) et de 35 à 54 ans (68 %). En revanche, les déclarants par support papier les plus jeunes ont été plus susceptibles que les déclarants les plus âgés de s'être fait remettre leurs formulaires par un professionnel de l'impôt ou un membre de leur famille. Le quart (25 %) des déclarants âgés de 18 à 34 ans et le cinquième (20 %) de ceux âgés de 35 à 54 ans obtiennent leurs formulaires auprès d'un professionnel de l'impôt, comparativement à 13 % des déclarants âgés de 55 à 64 ans ainsi qu'à seulement 8 % des déclarants de 65 à 74 ans et à 7 % des déclarants de 75 ans et plus. Les déclarants âgés de 18 à 34 ans ont également été plus susceptibles de s'être fait remettre leurs formulaires par un membre de leur famille (14 %) que les déclarants de tous les autres groupes d'âge.

Tableau 3. Par lesquels des moyens suivants, s'il y a lieu, avez-vous obtenu les formulaires nécessaires pour préparer votre dernière déclaration de revenus?

Base : Échantillon total (n = 2 000)

Façons dont les formulaires ont été obtenus	Pourcentage sélectionné
J'ai reçu un ou des formulaires par la poste	73 %
J'ai imprimé au moins un formulaire	14 %
Un professionnel de l'impôt ou un comptable m'a fourni des formulaires ou les a reçus en mon nom	13 %
J'ai ramassé une trousse d'impôt	9 %
Un ami ou un membre de la famille m'a fourni des formulaires ou les a reçus en mon nom	6 %
Je n'ai jamais personnellement accédé à ces formulaires ni utilisé de tels formulaires	3 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	2 %

La plupart des répondants (79 %) sont satisfaits de la façon dont ils préparent et soumettent leurs déclarations de revenus, tandis que seulement 9 % sont insatisfaits. Les répondants qui produisent actuellement leurs déclarations par la poste ont aussi satisfaits (80 %) que ceux qui produisent leurs déclarations par voie électronique (80 %). Les femmes sont dans l'ensemble plus satisfaites que les hommes (82 % par rapport à 77 %).

Tableau 4. En règle générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont vous préparez vos déclarations de revenus et les soumettez à l'Agence du revenu du Canada?

Base : Échantillon total (n = 2 000)

Niveau de satisfaction concernant la méthode de production actuelle	Pourcentage sélectionné
Très insatisfait	3 %

Plutôt insatisfait	5 %
Ni satisfait ni insatisfait	9 %
Plutôt satisfait	34 %
Très satisfait	45 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	3 %

Un peu plus de la moitié (54 %) des répondants ont préparé eux-mêmes leur dernière déclaration de revenus, tandis que 46 % des répondants ont reçu de l'aide. Il convient de noter que les répondants âgés de 18 à 34 ans (67 %) et de 35 à 54 ans (57 %) ont été plus susceptibles de recevoir de l'aide que ceux des groupes plus âgés. Les répondants québécois ont été plus susceptibles de recevoir de l'aide (58 %) que les répondants des autres régions. Les répondants autochtones (70 %) et racisés (57 %) ont été plus susceptibles de recevoir de l'aide que les répondants de race blanche (43 %). Il est également intéressant de noter que plus des deux tiers (69 %) des répondants détenant un diplôme universitaire et de la moitié (59 %) de ceux possédant un diplôme d'études collégiales affirment préparer leurs déclarations eux-mêmes, soit des taux beaucoup plus élevés que dans le cas des répondants ayant obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus (37 %).

Tableau 5. Avez-vous préparé votre dernière déclaration de revenus par vous-même ou vous avez reçu de l'aide de quelqu'un d'autre?

Base : Échantillon total (n = 2 000)

<b>Préparation de la déclaration avec ou sans aide</b>	<b>Pourcentage sélectionné</b>
Je l'ai préparée par moi-même	54 %
J'ai reçu de l'aide	46 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	0 %

Parmi les répondants qui ont reçu de l'aide pour préparer leur déclaration de revenus, six répondants sur dix (61 %) affirment que la personne qui les a aidés a également soumis leurs formulaires. 91 % des répondants qui ont produit leur dernière déclaration en ligne affirment que la personne qui les a aidés à préparer leur déclaration a également soumis leurs formulaires, comparativement à 42 % des répondants qui ont produit leur dernière déclaration en format papier. Près des trois quarts (73 %) des répondants âgés de 18 à 34 ans affirment que la personne qui les a aidés à préparer leur déclaration a également soumis leurs formulaires pour eux, soit un taux beaucoup plus élevé que dans le cas des répondants âgés de 35 à 54 ans (57 %) et de 55 à 64 ans (57 %).

Tableau 6. La personne qui vous a aidé à préparer votre dernière déclaration de revenus a-t-elle aussi envoyé vos formulaires à l'Agence du revenu du Canada en votre nom?

Base : Aide reçue pour préparer la déclaration de revenus (n = 876)

<b>La personne qui vous a aidé à préparer votre déclaration de revenus a-t-elle aussi envoyé vos formulaires?</b>	<b>Pourcentage sélectionné</b>
Oui	61 %
Non, je les ai envoyés moi-même	38 %

Ne sait pas + Préfère ne pas dire	1 %
-----------------------------------	-----

Environ la moitié (49 %) des répondants ont consulté les pages relatives à l'impôt sur le site Canada.ca ou sur le site Web de l'Agence pour obtenir des renseignements sur des questions fiscales. Plus de la moitié des répondants âgés de 18 à 34 ans (61 %), de 35 à 54 ans (56 %) et de 55 à 64 ans (52 %) ont consulté ces pages, soit beaucoup plus que dans le cas des répondants âgés de 65 à 74 ans (45 %) et de 75 ans et plus (36 %). Les répondants les plus fortunés ont été plus susceptibles de consulter ces pages que les répondants des tranches de revenus les plus faibles (p. ex., 73 % des répondants dont le revenu du ménage s'élève à 150 000 \$ et plus, 26 % des répondants dont le revenu du ménage s'élève à moins de 20 000 \$ et 37 % des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$). De même, les répondants les plus instruits ont été les plus susceptibles de consulter ces pages (70 % des répondants détenant un diplôme universitaire, 50 % des répondants possédant un diplôme d'études collégiales et seulement 30 % des répondants ayant obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus).

Tableau 7. Avez-vous déjà consulté les pages relatives à l'impôt sur le site Canada.ca ou sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada pour obtenir des renseignements sur des questions fiscales?

Base : Échantillon total (n = 2 000)

Consultation du site Web de l'Agence	Pourcentage sélectionné
Oui	49 %
Non	50 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	1 %

Seulement 16 % des répondants qui n'ont pas soumis leur dernière déclaration de revenus par voie électronique affirment avoir déjà soumis des formulaires d'impôt fédéral en ligne ou par voie électronique. Les répondants âgés de 75 ans et plus sont les moins susceptibles de l'avoir fait (9 %) parmi tous les groupes d'âge, tandis que ceux de 18 à 34 ans sont les plus susceptibles de l'avoir fait (21 %). Encore une fois, les répondants dont le revenu du ménage s'élève à 150 000 \$ et plus (27 %) sont les plus susceptibles d'avoir déjà soumis un formulaire d'impôt en ligne, surtout comparativement aux répondants dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ (13 %) ou se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$ (15 %). Les répondants détenant un diplôme universitaire (19 %) ou un diplôme d'études collégiales (18 %) sont également plus susceptibles d'avoir déjà soumis un formulaire par voie électronique que les répondants ayant obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus (12 %).

Tableau 8. Avez-vous déjà soumis des formulaires d'impôt fédéral en ligne ou par voie électronique?

Base : La dernière déclaration de revenus n'a pas été soumise en ligne (n = 1 577)

Historique des formulaires soumis par voie électronique	Pourcentage sélectionné
Oui, j'ai déjà soumis un formulaire à l'Agence en ligne ou par voie électronique	16 %
Non, je n'ai jamais soumis de formulaire à l'Agence en ligne ou par voie électronique	83 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	1 %

Environ la moitié (49 %) des répondants se sont inscrits au service en ligne Mon dossier de l'Agence. Le taux d'inscription au service est plus élevé chez les répondants qui ont produit leur dernière déclaration de revenus en ligne (62 %) que chez les déclarants par support papier (45 %).

Le taux d'inscription au service est beaucoup plus élevé chez les répondants âgés de 18 à 34 ans (68 %) et de 35 à 54 ans (64 %) que chez ceux âgés de 55 à 64 ans (50 %), de 65 à 74 ans (43 %) et de 75 ans et plus (28 %). Les répondants dont le revenu du ménage est élevé sont également plus susceptibles de s'être inscrits au service que ceux des tranches de revenus les plus faibles – environ les deux tiers des répondants dont le revenu du ménage est supérieur à 60 000 \$ se sont inscrits au service, comparativement à 32 % des répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ et à 37 % de ceux dont le revenu du ménage se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$. De même, les répondants dont les niveaux de scolarité sont les plus élevés sont plus susceptibles de s'être inscrits au service. Presque les deux tiers (64 %) des répondants détenant un diplôme universitaire et la moitié (50 %) des répondants possédant un diplôme d'études collégiales se sont inscrits au service, comparativement à 36 % des répondants ayant obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus. Les répondants nés à l'extérieur du Canada sont plus susceptibles de s'être inscrits au service (56 %) que ceux nés au Canada (48 %).

Tableau 9. Vous êtes-vous déjà inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence?

Base : Échantillon total (n = 2 000)

Inscription au service Mon dossier de l'Agence	Pourcentage sélectionné
Oui	49 %
Non	48 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	3 %

Environ les trois quarts des répondants (74 %) ont accès à un ordinateur, tandis que les deux tiers ont accès à Internet haute vitesse (69 %) ou possèdent une tablette ou un appareil mobile (65 %). Moins de répondants disposent d'une imprimante, quoiqu'il s'agisse tout de même de plus de la moitié (57 %) d'entre eux. Comparativement aux répondants qui ont affirmé avoir produit leur dernière déclaration de revenus en ligne, les déclarants par la poste sont moins susceptibles d'avoir accès à Internet haute vitesse (68 % par rapport à 78 %) ou de posséder une tablette ou un appareil mobile (63 % par rapport à 75 %), quoique bien au-delà de la moitié des répondants aient accès à ces ressources. L'accès aux ressources pouvant être utilisées pour produire les déclarations par voie électronique semble moins répandu parmi les répondants qui ont produit leur déclaration en format papier en 2019 que dans l'ensemble de la population canadienne. Bien qu'il ne contienne pas de données comparatives précises, le Rapport de surveillance des communications qu'a publié le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes en 2019 suggère que le niveau d'accès des ménages canadiens est plus élevé qu'ailleurs. Les résultats indiquent que parmi les ménages canadiens, 84 % disposent d'un ordinateur à la maison, 89 % ont un abonnement Internet à la maison et 90 % possèdent un ou plusieurs téléphones mobiles.

L'accès à chacune de ces ressources pouvant être utilisées pour produire les déclarations de revenus par voie électronique varie selon l'âge. Plus de 80 % des répondants âgés de 18 à 34 ans et de 35 à 54 ans ont accès à un ordinateur, à un appareil mobile et à Internet haute vitesse. Bien qu'ils soient légèrement moins bien équipés, environ les trois quarts des répondants âgés de 55 à 64 ans (74 %) et de 65 à 74 ans (71 %) ont tout de même accès à un ordinateur. Un moins grand nombre de répondants de ces deux groupes d'âge ont accès à Internet haute vitesse (73 % et 63 % respectivement) et à un appareil mobile (65 % et 59 %). Les répondants du groupe des 75 ans et plus sont ceux qui ont le moins accès à la technologie et à l'équipement nécessaires pour produire leurs déclarations par voie électronique; toutefois plus de la moitié d'entre eux ont accès à un ordinateur (60 %) et à Internet haute vitesse (52 %).

Tableau 10. Quels éléments possédez-vous parmi ce qui suit?

Base : Échantillon total (n = 2 000); dernière déclaration produite en format papier (n = 1 511), dernière déclaration produite en ligne (n = 423)

<b>Appareils que les répondants possèdent à la maison</b>	<b>Pourcentage sélectionné</b>	<b>Dernière déclaration produite en format papier</b>	<b>Dernière déclaration produite en ligne</b>
Ordinateur de bureau ou ordinateur portable, ou accès facile à un tel appareil à votre domicile	74 %	86 %	92 %
Internet haute vitesse	69 %	74 %	77 %
Tablette ou appareil mobile (p. ex., téléphone intelligent)	65 %	68 %	78 %
Imprimante	57 %	63 %	75 %
Aucun de ces appareils	12 %	58 %	57 %
Préfère ne pas dire	0 %	13 %	7 %
Ne sait pas	0 %	0 %	0 %

L'un des objectifs de la recherche consistait à mieux comprendre les habitudes des déclarants par support papier à l'égard des autres opérations en ligne, en particulier sur le plan des services bancaires en ligne et des achats en ligne.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation des services bancaires en ligne, les répondants sont légèrement polarisés. La moitié (51 %) de l'ensemble des répondants affirment qu'ils font souvent des opérations bancaires en ligne, tandis que 31 % des répondants indiquent qu'ils n'en font jamais. Les résultats parmi les déclarants par support papier sont semblables – le tiers (33 %) d'entre eux ne font jamais d'opérations bancaires en ligne, tandis que 49 % en font souvent. Les répondants qui ont indiqué avoir produit leur dernière déclaration par voie électronique sont plus susceptibles de faire des opérations bancaires en ligne souvent (58 %) et moins susceptibles d'affirmer qu'ils ne font jamais d'opérations en ligne (24 %).

Là encore, il y a des différences démographiques en ce qui concerne les services bancaires en ligne :

- Plus du tiers des répondants âgés de 18 à 34 ans (71 %) et de 35 à 54 ans (67 %) utilisent les services bancaires en ligne souvent, comparativement à 49 % des répondants âgés de 55 à 64 ans, à 44 % de ceux âgés de 65 à 74 ans et à 34 % de ceux âgés de 75 ans et plus.
- Plus le revenu du ménage d'un répondant est faible, moins ce dernier est susceptible d'utiliser les services bancaires en ligne. En effet, presque la moitié (48 %) des répondants touchant un revenu de moins de 20 000 \$ et 42 % des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$ n'utilisent jamais les services bancaires en ligne. En revanche, au moins les deux tiers environ des répondants touchant un revenu de 60 000 \$ à 80 000 \$ (64 %), de 80 000 \$ à 150 000 \$ (71 %) et de plus de 150 000 \$ (71 %) utilisent souvent les services bancaires en ligne.
- Plus leur niveau de scolarité est faible, moins les répondants sont susceptibles d'utiliser souvent les services bancaires en ligne, le taux s'élevant à 37 % chez les répondants ayant obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus, à 53 % chez ceux possédant un diplôme d'études collégiales et à 65 % chez les détenteurs d'un diplôme universitaire.

La majeure partie des répondants font des opérations bancaires en personne – 30 % en font souvent, tandis que 30 % en font parfois. Environ trois répondants sur dix (29 %) affirment qu’ils font rarement des opérations bancaires en personne, tandis que seulement 9 % des répondants n’en font jamais (comparativement à 31 % en ce qui concerne les services bancaires en ligne). Il convient de noter que les répondants qui envoient leurs déclarations par la poste sont plus susceptibles d’affirmer qu’ils font souvent des opérations bancaires en personne (32 %) que ceux qui ont produit leur dernière déclaration par voie électronique (25 %).

Là encore, il y a des différences d’âge en ce qui concerne la fréquence à laquelle sont utilisés les services bancaires en personne, mais elles sont moins prononcées que dans le cas des services bancaires en ligne. Par exemple, 20 % des répondants âgés de 18 à 34 ans font souvent des opérations bancaires en personne, un taux beaucoup plus bas que chez les répondants âgés de 75 ans et plus, qui s’élève à 38 %.

En ce qui concerne les achats en ligne, les comportements des répondants sont divisés plus uniformément. Un peu moins de la moitié (45 %) des répondants affirment qu’ils font des achats en ligne souvent ou parfois, tandis qu’un peu plus de la moitié (54 %) en font rarement ou n’en font jamais. Les répondants qui produisent leurs déclarations par voie électronique (29 %) sont plus susceptibles d’effectuer des achats en ligne que ceux qui produisent leurs déclarations par la poste (17 %). Plus du tiers des déclarants par support papier (36 %) n’effectuent jamais d’achats en ligne, comparativement à 29 % des déclarants par voie électronique.

La fréquence des achats en ligne varie en fonction de divers facteurs démographiques :

- Les trois quarts (77 %) des répondants les plus jeunes font des achats en ligne souvent ou parfois, comparativement à seulement 23 % des répondants de 75 ans et plus.
- Les répondants ayant un revenu et un niveau de scolarité élevés ont plus susceptibles de faire des achats en ligne que ceux dont le revenu et le niveau de scolarité sont relativement faibles. Par exemple, 65 % des répondants dont le revenu du ménage s’élève à 150 000 \$ et plus font des achats en ligne, comparativement à 29 % des répondants touchant un revenu de moins de 20 000 \$ et à 32 % de ceux dont le revenu se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$.
- Plus de la moitié (59 %) des répondants qui ont fait des études universitaires font souvent des achats en ligne, comparativement à seulement 31 % de ceux qui ont obtenu un diplôme d’études secondaires tout au plus.

Tableau 11. Pour chacun des éléments suivants, veuillez me dire s’il s’agit de quelque chose que vous faites souvent, parfois, rarement ou jamais.

Base : Échantillon total (n = 2 000)

<b>Services bancaires ou achats en ligne</b>	<b>Jamais</b>	<b>Rarement</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Ne sait pas + Préfère ne pas dire</b>
Services bancaires en ligne	31 %	5 %	11 %	51 %	1 %
Services bancaires en personne ou à une succursale	9 %	29 %	30 %	30 %	2 %
Achats en ligne de tout genre	34 %	20 %	25 %	20 %	1 %



Un peu moins d'un répondant sur cinq (17 %) a présenté une demande de Prestation canadienne d'urgence (PCU), de Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) ou de Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) depuis la mise en place de ces mesures. Le pourcentage des répondants qui ont présenté une demande est beaucoup plus élevé parmi les personnes âgées de 18 à 34 ans (40 %) que dans tous les autres groupes d'âge. Il est également plus élevé en Colombie-Britannique que dans les autres régions (27 %) ainsi que chez les travailleurs indépendants (42 %) comparativement aux autres travailleurs.

Il est intéressant de noter que le pourcentage des répondants qui ont présenté une demande de prestations parmi ceux touchant un revenu inférieur à 80 000 \$ varie peu selon le niveau de revenu. Parmi les répondants touchant un revenu inférieur à 20 000 \$, 17 % ont présenté une demande, soit le même taux que ceux dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 60 000 \$. Le cinquième des répondants dont le revenu se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$ ou entre 60 000 \$ et 80 000 \$ (21 %) ont présenté une demande. Les répondants touchant un revenu se situant entre 80 000 \$ et 150 000 \$ (15 %) ou d'au moins 150 000 \$ (8 %) ont été moins nombreux à présenter une demande de prestations liées à la pandémie.

Tableau 12. Depuis le lancement des prestations d'urgence en 2020, vous êtes-vous déjà inscrit en ligne à la Prestation canadienne d'urgence (PCU), à la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) ou à la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) [...]?

Base : Échantillon total (n = 2 000)

<b>Demande de PCU, de PCRE ou de PCUE</b>	<b>Pourcentage sélectionné</b>
Oui	17 %
Non	82 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	1 %

Parmi les répondants qui ont présenté une demande de PCU, de PCRE ou de PCUE, le tiers (33 %) se sont inscrits au service Mon dossier afin de demander la prestation.

Tableau 13. Vous êtes-vous inscrit au service Mon dossier pour demander cette prestation, ou vous y étiez déjà inscrit auparavant?

Base : Inscription au service Mon dossier et présentation d'une demande de prestations (n = 207)

<b>Le répondant était-il inscrit au service Mon dossier avant de présenter sa demande de prestations?</b>	<b>Pourcentage sélectionné</b>
S'est inscrit pour présenter une demande de prestations	33 %
Était déjà inscrit	60 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	7 %

## Obstacles et incitatifs

La raison la plus souvent mentionnée par les répondants qui produisent leurs déclarations de revenus en envoyant des formulaires en format papier plutôt que par voie électronique est qu'ils procèdent ainsi tout simplement parce qu'il s'agit de la méthode qu'ils préfèrent (39 %). Les répondants sont moins nombreux à affirmer que leurs principales raisons concernent des préoccupations sur le plan de la sécurité (13 %), qu'il s'agit de la méthode que préfère la personne qui produit leurs déclarations (11 %), qu'ils ne possèdent pas le matériel nécessaire (11 %) ou que cette méthode est plus simple que les autres (11 %).

Les différences notables entre les groupes démographiques comprennent ce qui suit :

- Les répondants âgés de 18 à 34 ans (35 %) et de 35 à 54 ans (20 %) sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils envoient leurs formulaires en format papier parce qu'il s'agit de la méthode que préfère la personne qui produit leurs déclarations.
- Les répondants qui touchent un faible revenu sont ceux qui mentionnent le plus souvent qu'ils ne possèdent pas le matériel nécessaire (18 % des répondants dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ et 16 % de ceux dont le revenu se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$).
- Le cinquième des répondants qui exercent un travail indépendant (19 %) affirment qu'ils ne peuvent pas produire leurs déclarations par voie électronique en raison de la complexité de ces dernières.
- Les répondants qui affirment qu'il est improbable qu'ils produisent leurs déclarations par voie électronique un jour sont davantage préoccupés par la sécurité (16 % par rapport à 7 % des répondants susceptibles d'essayer cette méthode).

Tableau 14. Réfléchissez au moment où vous avez produit votre dernière déclaration de revenus. Selon vous, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de soumettre vos formulaires en format papier plutôt que par voie électronique?

Base : Formulaires envoyés en format papier (n = 1 511)

Principales raisons pour lesquelles les formulaires ont été envoyés en format papier plutôt que par voie électronique	Pourcentage mentionné
Méthode de préférence (p. ex., par habitude, est à l'aise avec cette méthode, aime procéder ainsi, comprend mieux, aux fins de tenue des dossiers, possibilité de réviser)	39 %
Préoccupations sur le plan de la sécurité (il est plus sécuritaire d'envoyer les formulaires en format papier)	13 %
Méthode de préférence de la personne qui produit la déclaration de revenus (p. ex., comptable)	11 %
Matériel nécessaire non disponible (p. ex., ordinateur portatif ou de bureau, imprimante)	11 %
Plus simple	11 %
Connaissances limitées en informatique	5 %
Moins cher, aucuns frais et aucun logiciel à acheter	5 %
Méfiance à l'égard du système en ligne	4 %
Ne sait pas comment accéder ou procéder	4 %
Absence de services Internet	4 %
Méthode trop compliquée et difficile sur l'ordinateur ou en ligne	4 %
Méthode non permise en raison de la complexité de la déclaration	4 %
Le système en ligne n'est pas convivial (p. ex., impossible de revenir en arrière, de corriger les erreurs, de trouver les formulaires)	3 %
Possibilité de remplir les formulaires au moment qui convient et d'y revenir plus tard	2 %
Manque de fiabilité des services en ligne (p. ex., difficiles à joindre)	1 %
Les formulaires et le guide sont postés à la maison (méthode pratique)	1 %

Possibilité d'envoyer tous les reçus en même temps	1 %
Autre	2 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	1 %

On a présenté une série d'obstacles aux répondants qui ne produisent pas leur déclaration de revenus par voie électronique actuellement et, pour chacun des obstacles, on a demandé aux répondants d'indiquer si, pour eux, cet obstacle est un facteur important, est un facteur, mais pas un facteur important, ou n'est pas du tout un facteur dans leur décision d'envoyer leurs déclarations en format papier.

Le facteur le plus corrélatif est tout simplement le manque d'intérêt à l'égard de la production des déclarations par voie électronique – 43 % des répondants affirment que le manque d'intérêt est un facteur important, tandis que 22 % indiquent qu'il s'agit d'un facteur, mais pas d'un facteur important. Les répondants âgés de 75 ans et plus (70 %) affirment qu'il s'agit d'un facteur, tandis que les répondants âgés de 65 à 74 ans (70 %) mentionnent le manque d'intérêt plus souvent que ceux âgés de 35 à 54 ans (59 %).

Les préoccupations à l'égard du risque quant à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels suivent de près le simple manque d'intérêt en ce qui concerne la raison pour laquelle les répondants ne produisent pas leurs déclarations par voie électronique. Plus de la moitié (60 %) des répondants affirment qu'il s'agit d'un facteur, dont 42 % qui indiquent qu'il s'agit d'un facteur important. Les répondants de 55 à 64 ans (63 %) et de 65 à 74 ans (63 %) sont beaucoup plus préoccupés par cet aspect que les répondants faisant partie des groupes d'âge plus jeunes et plus âgés qu'eux. Moins de la moitié (44 %) des répondants âgés de 18 à 34 ans et 54 % des répondants âgés de 75 ans et plus sont préoccupés par les risques liés à la sécurité. Les répondants québécois semblent plus préoccupés (67 %) que les répondants des autres régions du Canada.

Plus de la moitié (57 %) des répondants affirment que le fait qu'ils ne disposent pas du logiciel nécessaire est un facteur, tandis que beaucoup moins de répondants mentionnent qu'ils ne possèdent pas le matériel dont ils ont besoin (37 %) ou que leur connexion Internet n'est pas assez bonne (29 %). Plus particulièrement, le fait de ne pas disposer du matériel nécessaire est plus problématique chez les répondants âgés de 75 ans et plus – 43 % de ceux-ci affirment qu'il s'agit d'un facteur. Il en va de même pour l'accès à Internet – 36 % répondants âgés de 75 ans et plus et 33 % de ceux âgés de 65 à 74 ans affirment que leur mauvaise connexion Internet est un facteur, comparativement à 21 % des répondants âgés de 35 à 54 ans et à 26 % de ceux âgés de 55 à 64 ans. En revanche, l'écart entre les différents groupes d'âge est peu important en ce qui concerne le facteur lié au fait de ne pas disposer du logiciel nécessaire pour produire les déclarations par voie électronique.

Environ la moitié des répondants estiment qu'ils seraient incapables de produire leurs déclarations par voie électronique pour diverses raisons personnelles. Plus de la moitié (55 %) des répondants n'ont pas confiance en leur capacité à produire leur déclaration par voie électronique, tandis que la moitié d'entre eux estiment que cette méthode serait trop stressante (51 %) ou trop complexe pour eux (50 %). Ce point de vue est plus fréquent chez les répondants âgés de 75 ans et plus que chez les répondants plus jeunes. Par exemple, 60 % des répondants âgés de 75 ans et plus n'ont pas confiance en leurs capacités, comparativement à 50 % de ceux âgés de 35 à 54 ans et de 55 à 64 ans. De même, 58 % des répondants âgés de 75 ans et plus affirment que la production de leur déclaration par voie électronique semble trop complexe, comparativement à 47 % de ceux âgés de 35 à 54 ans et de 55 à 64 ans. Les répondants du Québec sont plus susceptibles de douter de leur capacité à produire leurs déclarations par voie électronique (62 %) ou de trouver cette méthode trop stressante (59 %) ou complexe (57 %) que les

répondants des autres provinces ou régions. Il est possible que certaines des différences observées entre les répondants du Québec et ceux des autres provinces ayant participé à la recherche soient en partie attribuables au fait que les Québécois doivent produire des déclarations de revenus provinciales distinctes. Dans la recherche précédente menée par l'Agence, des niveaux élevés de stress et de complexité perçue à l'égard des processus fiscaux semblaient plus courants chez les Québécois.

Le revenu et le niveau de scolarité des répondants semblent également être corrélés avec la confiance de ces derniers en leur capacité à produire eux-mêmes leurs déclarations de revenus par voie électronique. Presque les deux tiers (64 %) des répondants ayant obtenu leur diplôme d'études secondaires tout au plus n'ont pas confiance en leur capacité à produire leurs déclarations par voie électronique, comparativement à 53 % des répondants qui possèdent un diplôme d'études collégiales et à 46 % de ceux qui détiennent un diplôme universitaire. De même, 65 % des répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ ou se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$ et 58 % de ceux dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 60 000 \$ n'ont pas confiance en leur capacité, comparativement à 48 % des répondants qui touchent un revenu se situant entre 80 000 \$ et 150 000 \$ et à seulement 33 % de ceux qui gagnent un revenu de 150 000 \$ et plus.

Moins de la moitié (41 %) des répondants affirment que les coûts sont un facteur dans leur décision de ne pas produire leurs déclarations en ligne. Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (48 %) se préoccupent visiblement plus des coûts que ceux dont le revenu se situe entre 80 000 \$ et 150 000 \$ (35 %) ou s'élève à plus de 150 000 \$ (34 %). Les répondants du Québec (51 %) sont plus de deux fois plus susceptibles que les répondants du Manitoba et de la Saskatchewan (24 %) de mentionner les coûts comme facteur.

La possibilité que les formulaires soient perdus s'ils sont envoyés par voie électronique suscite une certaine crainte, mais moins de la moitié des répondants estiment que ce facteur les empêche de produire leurs déclarations par voie électronique (39 %). Cette préoccupation est plus prononcée chez les répondants québécois (50 %) ainsi que parmi les répondants qui touchent un revenu inférieur à 20 000 \$ (49 %) et ceux n'ayant obtenu qu'un diplôme d'études secondaires (43 %).

Plus du tiers des répondants (38 %) estiment que leurs déclarations de revenus sont trop complexes pour être envoyées par voie électronique. Cette préoccupation est plus présente chez les hommes que chez les femmes (42 % par rapport à 35 %). Les répondants québécois (50 %) sont plus susceptibles d'affirmer que leurs déclarations sont trop complexes que les répondants de toutes les autres régions. Les répondants qui ont reçu de l'aide pour produire leur dernière déclaration de revenus sont beaucoup plus susceptibles de citer la complexité comme obstacle que les répondants qui n'ont reçu aucune aide (51 % par rapport à 31 %).

Environ le tiers des répondants (36 %) affirment que l'Agence exige qu'au moins un des formulaires qu'ils doivent produire soit envoyé en format papier. Les hommes (39 %), les Québécois (49 %), les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (50 %) ainsi que les répondants n'ayant obtenu qu'un diplôme d'études secondaires (41 %) font partie des personnes les plus susceptibles d'affirmer qu'il s'agit d'un facteur.

Tableau 15. Pour chacun des éléments suivants, veuillez me dire s'il s'agit d'un facteur important ou non pour vous.

Base : Formulaires envoyés en format papier (n = 1 511)

<b>Facteurs influençant la décision d'envoyer les formulaires en format papier plutôt que par voie électronique</b>	<b>Un facteur important</b>	<b>Un facteur, mais pas important</b>	<b>Pas du tout un facteur</b>	<b>Ne sait pas + Préfère ne pas dire</b>
L'envoi de mes formulaires par voie électronique ne m'intéresse pas.	43 %	22 %	30 %	4 %
Le risque quant à la sécurité ou à la protection de mes renseignements personnels me préoccupe.	42 %	19 %	37 %	3 %
Je ne dispose pas du logiciel dont j'aurais besoin.	37 %	19 %	38 %	5 %
Je n'ai pas confiance en mes capacités à produire mes déclarations par voie électronique.	34 %	21 %	43 %	3 %
L'envoi de mes formulaires par voie électronique semble trop complexe.	30 %	20 %	45 %	5 %
L'envoi de mes formulaires par voie électronique semble trop stressant pour moi.	30 %	21 %	46 %	3 %
Je ne dispose pas du matériel dont j'aurais besoin.	23%	13 %	60 %	3 %
L'envoi de mes formulaires par voie électronique entraînerait des coûts.	23%	18 %	54%	5 %
Mes déclarations de revenus sont trop complexes pour être envoyées par voie électronique.	22 %	17 %	57 %	5 %
L'Agence exige qu'au moins un des formulaires que je dois produire soit envoyé en format papier.	22 %	13 %	48 %	17 %
Je crains que mes formulaires soient perdus si je les envoie par voie électronique	21 %	17 %	58 %	4 %
Ma connexion Internet n'est pas assez bonne.	17 %	11 %	68 %	3 %

Environ le tiers des répondants (32 %) affirment qu'ils seraient susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique. Un peu moins du tiers des répondants affirment qu'il est peu probable qu'ils changent leurs habitudes (29 %), tandis que plus du tiers (36 %) ne sont pas du tout susceptibles de les changer. On observe des différences importantes dans plusieurs segments démographiques, notamment sur les plans suivants :

- Les hommes (36 %) sont plus susceptibles que les femmes (29 %) de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique.
- Les répondants âgés de 18 à 34 ans (46 %), de 35 à 54 ans (42 %) et de 55 à 64 ans (37 %) sont plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique que les répondants de 65 à 74 ans (27 %) et de 75 ans et plus (24 %).
- Les répondants du Canada atlantique (33 %), de l'Ontario (35 %), des Prairies (39 %), de l'Alberta (36 %) et de la Colombie-Britannique (42 %) sont tous plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique que les répondants du Québec (24 %).
- Plus un répondant touche un revenu élevé, plus il est susceptible de commencer à produire ses déclarations par voie électronique. Presque la moitié (47 %) des répondants dont le revenu du ménage s'élève à 150 000 \$ et plus sont susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique, comparativement à seulement le quart des répondants dont

le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (25 %) ou se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$ (26 %).

- Les répondants détenant un diplôme universitaire (41 %) sont plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique que ceux ayant obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus (27 %) et que ceux possédant un diplôme d'études collégiales (30 %).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada (39 %) sont plus ouverts à commencer à produire leurs déclarations par voie électronique que ceux nés au Canada (31 %).
- Les répondants qui se sont inscrits au service Mon dossier (44 %) sont plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique que ceux qui ne s'y sont pas inscrits (22 %). Il en va de même pour les répondants qui ont présenté une demande à l'égard de l'une des prestations liées à la pandémie (44 %) par rapport à ceux qui ne l'ont pas fait (31 %).

Tableau 16. Quelle est la probabilité que vous commenciez un jour à envoyer vos formulaires par voie électronique plutôt qu'en format papier?

Base : Formulaires envoyés en format papier (n = 1 511)

<b>Probabilité que le répondant commence à envoyer ses formulaires par voie électronique</b>	<b>Pourcentage sélectionné</b>
Aucunement probable	36 %
Peu probable	29 %
Plutôt probable	21 %
Très probable	11 %
Ne sait pas + Préfère ne pas dire	2 %

On a présenté six facteurs aux répondants qui n'envoient pas leurs déclarations par voie électronique actuellement, puis on leur a demandé d'indiquer si ces facteurs augmenteraient la probabilité qu'ils commencent à envoyer leurs formulaires en ligne. Il est intéressant de noter que chacun de ces facteurs semble avoir une plus grande influence sur les jeunes répondants (de moins de 55 ans) que sur les répondants de 65 ans et plus.

Les facteurs qui augmentent le plus la probabilité que les déclarants commencent à produire leurs déclarations par voie électronique sont les suivants :

- Si l'Agence préremplissait les déclarations en y inscrivant les renseignements figurant au dossier du déclarant – 12 % des répondants affirment que cette mesure les inciterait certainement à commencer à produire leurs déclarations par voie électronique, tandis que 31 % des répondants indiquent qu'ils seraient plus susceptibles de changer leur méthode de production.
- S'il était facile d'utiliser le service en ligne Mon dossier de l'Agence, 11 % des répondants affirment que cette mesure les inciterait certainement à commencer à produire leurs déclarations par voie électronique, tandis que 32 % des répondants indiquent qu'ils seraient plus susceptibles de changer leur méthode de production.

Même le tiers des répondants qui indiquent qu'ils ne sont pas susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique affirment que si l'Agence préremplissait leurs déclarations (32 %) et qu'ils savaient que le service Mon dossier de l'Agence était facile à utiliser (30 %), ils pourraient être convaincus ou être plus susceptibles de changer leur méthode de production. Plus des deux tiers des

répondants qui indiquent qu'ils sont susceptibles de changer leur méthode de production de façon générale affirment que si le service Mon dossier était facile à utiliser (72 %) et que l'Agence préremplissait leurs déclarations (67 %), ils seraient convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production.

Comme il a été mentionné ci-dessus, les répondants plus jeunes sont plus susceptibles que les répondants plus âgés d'affirmer qu'ils seraient convaincus ou plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique si l'Agence préremplissait leurs déclarations et qu'ils savaient que le service Mon dossier de l'Agence était facile à utiliser. En effet, les deux tiers (65 %) des répondants âgés de 18 à 34 ans ainsi que 58 % des répondants âgés de 35 à 54 ans affirment que s'ils savaient que le service Mon dossier était facile à utiliser, ils seraient convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production. En revanche, moins de la moitié (45 %) des répondants âgés de 55 à 64 ans et environ le tiers des répondants âgés de 65 à 74 ans (37 %) et de 75 ans et plus (34 %) affirment qu'ils seraient convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production s'ils savaient que le service Mon dossier était facile à utiliser. Les répondants du groupe des 35 à 54 ans se montrent beaucoup plus enthousiastes à l'idée que leurs déclarations soient préremplies (59 %) que les répondants âgés de 75 ans et plus (32 %).

Conformément aux tendances relevées tout au long du présent rapport, l'influence qu'ont ces deux facteurs sur la probabilité que les répondants commencent à produire leurs déclarations par voie électronique varie selon le revenu et le niveau de scolarité des répondants. Plus de la moitié (58 %) des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 80 000 \$ et 150 000 \$ affirment qu'ils seraient convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production s'ils savaient que le service Mon dossier était facile à utiliser, comparativement à un maigre 36 % chez les répondants dont le revenu se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$. La moitié (51 %) des répondants détenant un diplôme universitaire affirment qu'ils seraient convaincus ou plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique s'ils savaient que le service Mon dossier était facile à utiliser, comparativement à 44 % chez les répondants qui possèdent un diplôme d'études collégiales et à 36 % chez ceux qui ont obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus. En ce qui concerne le préremplissage des déclarations, plus de la moitié des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 80 000 \$ et 150 000 \$ (56 %) ou s'élève à 150 000 \$ et plus (54 %) affirment que cette mesure les inciterait certainement ou probablement à commencer à produire leurs déclarations par voie électronique, comparativement à seulement 39 % des répondants touchant un revenu inférieur à 40 000 \$. Les répondants détenant un diplôme universitaire sont également plus susceptibles d'affirmer que cette mesure les inciterait certainement ou probablement à changer leur méthode de production (51 %) que les répondants possédant un diplôme d'études collégiales (45 %) ou ayant obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus (34 %).

Plus du tiers des répondants seraient convaincus ou plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique s'ils savaient que tous les formulaires nécessaires pouvaient être envoyés en ligne (39 %), avaient de l'aide pour envoyer leurs déclarations (35 %) et pouvaient avoir la certitude que l'Agence avait reçu leurs formulaires (35 %). Plus des deux tiers (69 %) des répondants qui affirment déjà qu'ils sont susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique indiquent qu'ils seraient convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production s'ils savaient que tous leurs formulaires pouvaient être envoyés en ligne. Moins de répondants, quoique tout de même plus de la moitié d'entre eux, affirment qu'ils seraient également convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production s'ils avaient de l'aide (57 %) et avaient la certitude que l'Agence avait reçu leurs formulaires (59 %). Environ le quart des répondants qui affirment d'emblée qu'ils ne sont pas susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique indiquent que s'ils savaient que tous leurs formulaires pouvaient être envoyés en ligne (24 %), avaient de



l'aide (25 %) et pouvaient avoir la certitude que leurs formulaires étaient reçus (24 %), ils seraient convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production.

Là encore, les jeunes répondants sont plus susceptibles que les répondants plus âgés d'affirmer que s'ils savaient que tous leurs formulaires pouvaient être envoyés par voie électronique, avaient de l'aide et avaient la confirmation que l'Agence avait reçu leurs formulaires, ils seraient plus susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique. Par exemple, plus de la moitié (55 %) des répondants âgés de 18 à 34 ans ainsi que 46 % des répondants âgés de 35 à 54 ans seraient plus susceptibles de changer leur méthode de production. En revanche, le tiers ou moins des répondants de 55 à 64 ans (31 %), de 65 à 74 ans (33 %) et de 75 ans et plus (29 %) seraient plus susceptibles de changer leur méthode de production s'ils avaient de l'aide.

Les répondants dont le revenu du ménage se situe entre 80 000 \$ et 150 000 \$ et ceux qui détiennent un diplôme universitaire semblent particulièrement influencés par le fait de savoir qu'ils pourraient envoyer leurs formulaires par voie électronique. La moitié (52 %) des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 80 000 \$ et 150 000 \$ et un peu moins de la moitié (46 %) de ceux qui détiennent un diplôme universitaire seraient convaincus ou plus susceptibles d'envoyer leurs déclarations en ligne s'ils étaient au courant de cette possibilité. Le fait d'avoir la certitude que les formulaires ont été reçus par l'Agence est plus important pour les répondants du Québec (40 %) que pour les résidents du Manitoba et de la Saskatchewan (27 %), de l'Alberta (26 %) et de la Colombie-Britannique (31 %).

Enfin, la possibilité d'envoyer les formulaires par l'intermédiaire des services bancaires en ligne est le facteur le moins influent. Seulement le quart (27 %) des répondants affirment que cette mesure les inciterait certainement ou probablement à commencer à produire leurs déclarations par voie électronique, quoique ce taux soit beaucoup plus élevé chez les répondants de 35 à 54 ans (40 %) et de 18 à 34 ans (37 %).

Tableau 17. Pour chacun des éléments suivants, veuillez m'indiquer si cela vous convaincrerait de commencer à envoyer vos déclarations de revenus par voie électronique.

Base : Formulaires envoyés en format papier (n = 1 511)

<b>Facteurs qui pourraient augmenter la probabilité que les déclarants commencent à produire leurs déclarations par voie électronique</b>	<b>Je serais convaincu de changer ma méthode de production</b>	<b>Je serais plus susceptible de changer ma méthode de production</b>	<b>Je ne serais pas plus susceptible de changer ma méthode de production</b>	<b>Ne sait pas + Préfère ne pas dire</b>
Si l'Agence préremplissait mes déclarations en utilisant les renseignements qui figurent déjà à mon dossier.	12 %	31 %	50 %	7 %
Si je savais que tous les formulaires dont j'ai besoin pouvaient être envoyés par voie électronique.	12 %	27 %	57 %	5 %



S'il était facile d'utiliser le service en ligne Mon dossier de l'Agence.	11 %	32 %	51 %	6 %
Si je pouvais avoir la certitude que l'Agence a reçu mes formulaires.	10 %	25 %	59 %	6 %
Si quelqu'un m'aidait à procéder de cette façon.	9 %	26 %	60 %	5 %
Si mes formulaires pouvaient être envoyés à partir du site Web de mes services bancaires en ligne.	8 %	19 %	67 %	7 %

## Segments de déclarants

Les données font ressortir trois segments qui pourraient avoir une valeur stratégique pour l'Agence. Un premier segment correspond aux répondants (23 %) qui affirment avoir produit leur dernière déclaration par voie électronique. Ces répondants représentent une partie importante des déclarants ayant envoyé leurs formulaires en format papier en 2019 auxquels l'Agence n'a peut-être pas besoin de consacrer des efforts pour les convaincre de produire leurs déclarations par voie électronique. Un deuxième segment contient les déclarants ayant envoyé leurs formulaires en format papier en 2019 qui affirment qu'ils seraient, au minimum, plutôt susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique. Ces répondants représentent 25 % de l'échantillon total. Enfin, un troisième segment englobe la moitié (50 %) des déclarants ayant envoyé leurs formulaires en format papier en 2019 qui affirment qu'il n'est aucunement probable qu'ils commencent un jour à envoyer leurs formulaires par voie électronique. Les tableaux ci-dessous présentent la ventilation de chacun des segments en fonction d'un certain nombre de variables démographiques.

Le segment des « répondants ayant déjà changé de méthode » comprend un pourcentage plus élevé de répondants âgés de 18 à 34 ans (19 %) que les deux autres segments, de même qu'un pourcentage plus élevé de répondants ayant obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus (40 %) et touchant un revenu inférieur à 20 000 \$ (20 %) que le segment des « répondants susceptibles de changer de méthode ». Toutefois, ce segment comprend également un pourcentage relativement plus élevé de répondants touchant un revenu se situant entre 80 000 \$ et 150 000 \$ (24 %) que le segment des « répondants peu susceptibles de changer de méthode ».

Le segment des « répondants susceptibles de changer de méthode » représente sans doute la cible la plus prometteuse aux fins d'une conversion immédiate. Ce segment se démarque de plusieurs façons. Tout d'abord, il comprend un peu plus d'hommes (52 %) et de répondants du groupe des 35 à 54 ans (31 %). Les répondants qu'il contient sont également plus susceptibles de résider en Colombie-Britannique (18 %), d'être des personnes dont le revenu du ménage totalise au moins 80 000 \$ et de détenir un diplôme universitaire (41 %).

En revanche, le segment des « répondants peu susceptibles de changer de méthode », qui comprend surtout des répondants âgés (plus de 50 % ont 65 ans et plus) et des femmes (55 %), est celui qui pose le plus de difficultés. Les répondants qu'il contient sont plus susceptibles d'être des personnes qui ont officiellement obtenu un diplôme d'études secondaires tout au plus (36 %) et dont le revenu du ménage

est inférieur à 40 000 \$. De plus, les répondants du Québec risquent d’être plus nombreux dans ce segment (38 %) que dans le segment des « répondants susceptibles de changer de méthode ».

Remarque : Dans les tableaux suivants, lorsque des lettres majuscules sont inscrites sous un résultat, cela signifie qu’il y a un écart entre les groupes démographiques analysés et que les résultats de ce groupe sont beaucoup plus élevés que ceux indiqués dans les autres colonnes du tableau.

Tableau 18 : Ventilation des répondants composant les segments de déclarants selon leur groupe d’âge

Base : Répondants qui produisent leurs déclarations par la poste et qui ont répondu à la question de savoir s’ils étaient susceptibles de changer leur méthode de production ou répondants qui produisent leurs déclarations par voie électronique (n = 1 901) : répondants ayant déjà changé de méthode (n = 423); répondants susceptibles de changer de méthode (n = 462); répondants peu susceptibles de changer de méthode (n = 1 016)

Catégorie démographique	Répondants ayant déjà changé de méthode	Répondants susceptibles de changer de méthode	Répondants peu susceptibles de changer de méthode
	A	B	C
De 18 à 34 ans	19 % B C	7 %	4 %
De 35 à 54 ans	31 % C	31 % C	21 %
De 55 à 64 ans	20 %	25 %	21 %
De 65 à 74 ans	17 %	22 %	30 % A B
75 ans et plus	13 %	16 %	24 % A B

Tableau 19 : Ventilation des répondants composant les segments de déclarants selon leur sexe

Base : Répondants qui produisent leurs déclarations par la poste et qui ont répondu à la question de savoir s’ils étaient susceptibles de changer leur méthode de production ou répondants qui produisent leurs déclarations par voie électronique (n = 1 901) : répondants ayant déjà changé de méthode (n = 423); répondants susceptibles de changer de méthode (n = 462); répondants peu susceptibles de changer de méthode (n = 1 016)

Catégorie démographique	Répondants ayant déjà changé de méthode	Répondants susceptibles de changer de méthode	Répondants peu susceptibles de changer de méthode
	A	B	C
Hommes	48 %	52 % C	44 %
Femmes	51 %	47 %	55 % B

Tableau 20 : Ventilation des répondants composant les segments de déclarants selon leur niveau de scolarité

Base : Répondants qui produisent leurs déclarations par la poste et qui ont répondu à la question de savoir s'ils étaient susceptibles de changer leur méthode de production ou répondants qui produisent leurs déclarations par voie électronique (n = 1 901) : répondants ayant déjà changé de méthode (n = 423); répondants susceptibles de changer de méthode (n = 462); répondants peu susceptibles de changer de méthode (n = 1 016)

Catégorie démographique	Répondants ayant déjà changé de méthode A	Répondants susceptibles de changer de méthode B	Répondants peu susceptibles de changer de méthode C
Études secondaires	40 % B	28 %	36 % B
Études collégiales/formation professionnelle	30 %	31 %	36 %
Études universitaires	30 %	41 % A C	28 %

Tableau 21 : Ventilation des répondants composant les segments de déclarants selon leur revenu

Base : Répondants qui produisent leurs déclarations par la poste et qui ont répondu à la question de savoir s'ils étaient susceptibles de changer leur méthode de production ou répondants qui produisent leurs déclarations par voie électronique (n = 1 901) : répondants ayant déjà changé de méthode (n = 423); répondants susceptibles de changer de méthode (n = 462); répondants peu susceptibles de changer de méthode (n = 1 016)

Catégorie démographique	Répondants ayant déjà changé de méthode A	Répondants susceptibles de changer de méthode B	Répondants peu susceptibles de changer de méthode C
Moins de 20 000 \$	20 % B	11 %	16 % A
Entre 20 000 \$ et 40 000 \$	20 %	20 %	28 % A C
Entre 40 000 \$ et 60 000 \$	21 %	18 %	19 %
Entre 60 000 \$ et 80 000 \$	10 %	15 %	14 %
Entre 80 000 \$ et 150 000 \$	24 % C	25 % C	17 %
150 000 \$	5 %	11 % A C	6 %

Tableau 22 : Ventilation des répondants composant les segments de déclarants selon leur région

Base : Répondants qui produisent leurs déclarations par la poste et qui ont répondu à la question de savoir s'ils étaient susceptibles de changer leur méthode de production ou répondants qui produisent leurs déclarations par voie électronique (n = 1 901) : répondants ayant déjà changé de méthode (n = 423); répondants susceptibles de changer de méthode (n = 462); répondants peu susceptibles de changer de méthode (n = 1 016)

<b>Catégorie démographique</b>	<b>Répondants ayant déjà changé de méthode A</b>	<b>Répondants susceptibles de changer de méthode B</b>	<b>Répondants peu susceptibles de changer de méthode C</b>
Canada atlantique	10 %	9 %	9 %
Québec	38 %	25 %	38 %
Ontario/Nunavut	28 %	31 %	27 %
Manitoba/Saskatchewan	6 %	7 %	5 %
Alberta/Territoires du Nord-Ouest	8 %	10 %	9 %
Colombie-Britannique/Yukon	10 %	18 %	12 %

Sur le plan stratégique, si l'Agence souhaite convaincre un grand nombre de Canadiens de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique, il est utile de cerner les obstacles les plus importants ainsi que les « incitatifs » qui favoriseraient le plus la conversion des répondants susceptibles de changer de méthode.

Le logiciel semble être l'obstacle le plus important des répondants susceptibles de changer de méthode. Plus de la moitié (58 %) des répondants ne possèdent pas le logiciel nécessaire pour produire leurs déclarations par voie électronique. La moitié des répondants se préoccupent du risque quant à la sécurité ou à la protection de leurs renseignements personnels (51 %), ne sont pas intéressés par cette méthode (50 %) ou n'ont pas confiance en leurs capacités (50 %). Un peu moins de la moitié des répondants estiment que cette méthode serait trop complexe (45 %) ou stressante (43 %). Un peu moins de répondants affirment que leurs déclarations de revenus sont trop complexes (41 %) ou que l'envoi de leurs formulaires par voie électronique entraînerait des coûts (40 %). Environ le tiers des répondants estiment que l'Agence exige qu'au moins un formulaire précis soit envoyé en format papier (34 %) ou craignent que leurs formulaires soient perdus (30 %). Le fait de ne pas disposer du matériel nécessaire (27 %) ou de ne pas avoir accès à Internet (21 %) sont les obstacles les moins importants.

Les répondants peu susceptibles de changer de méthode se heurtent aux mêmes obstacles que les répondants susceptibles de changer de méthode, mais ont tendance à percevoir celles-ci comme des enjeux plus importants et à les classer un peu différemment. Le manque d'intérêt (74 %) représente le plus grand obstacle. Viennent ensuite les préoccupations quant à la protection des renseignements personnels (65 %). Plus de la moitié des répondants manquent de confiance en eux (57 %), ne possède pas le logiciel nécessaire (56 %) et estiment que cette méthode semble trop stressante (55 %) ou complexe (53 %). Moins de la moitié des répondants sont préoccupés par les coûts (42 %), la perte des formulaires (43 %) ou le fait qu'ils ne disposent pas du matériel nécessaire (41 %). Les obstacles les moins importants

de ces répondants concernent la complexité de leurs déclarations (37 %), l'obligation d'envoyer leurs formulaires en format papier (37 %) et leur mauvaise connexion Internet (33 %).

Tableau 23 : Pour chacun des obstacles, pourcentage des répondants qui ont indiqué qu'il s'agit d'un facteur important ou d'un facteur, mais pas d'un facteur important

Base : Répondants qui produisent leurs déclarations par la poste et qui ont répondu à la question de savoir s'ils étaient susceptibles de changer leur méthode de production (n = 1 478) : répondants susceptibles de changer de méthode (n = 462); répondants peu susceptibles de changer de méthode (n = 1 016)

<b>Obstacle</b>	<b>Répondants susceptibles de changer de méthode A</b>	<b>Répondants peu susceptibles de changer de méthode B</b>
Je ne dispose pas du logiciel dont j'aurais besoin.	58 %	56 %
Le risque quant à la sécurité ou à la protection de mes renseignements personnels me préoccupe.	51 %	65 % A
L'envoi de mes formulaires par voie électronique ne m'intéresse pas.	50 %	74 % A
Je n'ai pas confiance en mes capacités à produire mes déclarations par voie électronique.	50 %	57 % A
L'envoi de mes formulaires par voie électronique semble trop complexe.	45 %	53 % A
L'envoi de mes formulaires par voie électronique semble trop stressant pour moi.	43 %	55 % A
Mes déclarations de revenus sont trop complexes pour être envoyées par voie électronique.	41 %	37 %
L'envoi de mes formulaires par voie électronique entraînerait des coûts.	40 %	42 %
L'Agence exige qu'au moins un des formulaires que je dois produire soit envoyé en format papier.	34 %	37 %
Je crains que mes formulaires soient perdus si je les envoie par voie électronique	30 %	43 %
Je ne dispose pas du matériel dont j'aurais besoin.	27 %	41 %
Ma connexion Internet n'est pas assez bonne.	21 %	33 % A

En ce qui concerne les incitatifs les plus utiles que l'Agence pourrait présenter aux répondants susceptibles de changer de méthode, la convivialité du service Mon dossier serait le facteur le plus influent. Presque les trois quarts (72 %) des répondants affirment que ce facteur les inciterait certainement ou probablement à produire leurs déclarations par voie électronique. Plus des deux tiers des répondants affirment que s'ils savaient que tous leurs formulaires pouvaient être envoyés en ligne (69 %) et si leurs déclarations étaient préremplies (67 %) ils seraient convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production. Plus de la moitié des répondants seraient plus susceptibles de changer leur méthode de production s'ils pouvaient avoir la certitude que l'Agence a reçu leurs formulaires (59 %) ou s'ils avaient de l'aide pour produire leurs déclarations (57 %). Enfin, bien que la possibilité d'envoyer les formulaires par l'intermédiaire des services bancaires en ligne soit le facteur le moins influent, il n'en demeure pas moins que la moitié (49 %) des répondants affirment que cette mesure les inciterait certainement ou probablement à commencer à produire leurs déclarations par voie électronique.

Moins du tiers des répondants peu susceptibles de changer de méthode affirment qu'aucun des facteurs présentés ne les inciterait certainement ou probablement à commencer à produire leurs déclarations par voie électronique; toutefois, le préremplissage des déclarations (32 %) et le fait de savoir que le service Mon dossier est facile à utiliser (30 %) comptent parmi les facteurs les plus influents.

Tableau 24 : Pour chacun des facteurs, pourcentage des répondants qui ont indiqué qu'il s'agit d'une mesure qui les inciterait certainement ou probablement à commencer à produire leurs déclarations par voie électronique

Base : Répondants qui produisent leurs déclarations par la poste et qui ont répondu à la question de savoir s'ils étaient susceptibles de changer leur méthode de production (n = 1 478) : répondants susceptibles de changer de méthode (n = 462); répondants peu susceptibles de changer de méthode (n = 1 016)

<b>Obstacle</b>	<b>Répondants susceptibles de changer de méthode A</b>	<b>Répondants peu susceptibles de changer de méthode B</b>
S'il était facile d'utiliser le service en ligne Mon dossier de l'Agence.	72 % B	30 %
Si je savais que tous les formulaires dont j'ai besoin pouvaient être envoyés par voie électronique.	69 % B	24 %
Si l'Agence préremplissait mes déclarations en utilisant les renseignements qui figurent déjà à mon dossier.	67 % B	32 %
Si je pouvais avoir la certitude que l'Agence a reçu mes formulaires.	59 % B	24 %
Si quelqu'un m'aidait à procéder de cette façon.	57 % B	25 %

Si mes formulaires pouvaient être envoyés à partir du site Web de mes services bancaires en ligne.	49 % B	16 %
--	-----------	------

## Conclusions

Les résultats de la recherche suggèrent que parmi les répondants qui produisent leurs déclarations sur support papier, certains seraient disposés à produire leur déclaration par voie électronique. Premièrement, environ le quart des répondants qui ont produit leur déclaration de 2019 en format papier ont produit leur dernière déclaration par voie électronique. Il est possible de simplement rappeler à ces personnes de continuer d'utiliser cette méthode à l'avenir. Deuxièmement, un autre quart des répondants semblent susceptibles de commencer à produire leurs déclarations en ligne. En ciblant les personnes de ce groupe en fonction de leurs caractéristiques démographiques, en éliminant les obstacles et en mettant l'accent sur les mesures qui inciteraient le plus ces personnes à produire leurs déclarations en ligne, l'Agence pourrait probablement améliorer le taux des déclarants optant pour cette méthode de production.

La connaissance du profil démographique des répondants susceptibles de changer de méthode peut aider l'Agence à cibler ce groupe plus efficacement. Ce segment comprend plus d'hommes et de répondants du groupe des 35 à 54 ans. Les répondants qu'il contient sont également plus susceptibles de résider en Colombie-Britannique, d'être des personnes dont le revenu du ménage totalise au moins 80 000 \$ et de détenir un diplôme universitaire.

Bien que les répondants susceptibles de changer de méthode soient ouverts à l'idée de produire leurs déclarations par voie électronique, certains obstacles continuent de les empêcher de passer à l'action. Le fait qu'ils ne disposent pas du logiciel nécessaire est le principal enjeu (58 % des répondants affirment qu'il s'agit d'un obstacle). Environ la moitié des répondants sont préoccupés par le risque quant à la sécurité et à la protection de leurs renseignements personnels (51 %). En ce qui concerne ces deux obstacles, les répondants susceptibles de changer de méthode pourraient devoir être mieux renseignés sur la façon de se procurer le logiciel et sur les mesures de sécurité en place pour qu'ils puissent se sentir à l'aise d'envoyer leurs déclarations en ligne.

D'autres obstacles importants pourraient exiger l'adoption d'une approche légèrement différente. Premièrement, puisque la moitié (50 %) des répondants affirment qu'ils n'ont pas assez confiance en eux pour produire leurs déclarations en ligne et que 45 % indiquent que cette méthode est trop complexe, il pourrait être utile de les rassurer au sujet de la simplicité du processus. En effet, lorsqu'on leur a demandé à quel point le fait de savoir que le service Mon dossier est facile à utiliser les inciterait à produire leurs déclarations en ligne, 72 % des répondants ont affirmé qu'ils seraient convaincus ou plus susceptibles de changer leur méthode de production. Le fait de savoir que tous leurs formulaires peuvent être envoyés par voie électronique (69 % des répondants affirment que ce facteur les inciterait certainement ou probablement à produire leurs déclarations en ligne) et que leurs déclarations peuvent être préremplies (67 %) sont des renseignements influents qui pourraient également permettre d'atténuer directement le manque de confiance et les préoccupations concernant la complexité.

L'apathie est un autre obstacle – 50 % des répondants susceptibles de changer de méthode affirment qu'ils ne sont simplement pas vraiment intéressés par un changement de méthode. Par conséquent, l'Agence devra leur démontrer à quel point un changement de méthode serait avantageux (p. ex., gain de temps, simplification du processus).

Bien que les répondants susceptibles de changer de méthode représentent le groupe que l'Agence aurait le plus de facilité à convaincre d'envoyer les déclarations par voie électronique, il reste un important



segment de déclarants (environ la moitié des répondants de l'étude) qui affirment qu'ils sont peu susceptibles de commencer à produire leurs déclarations par voie électronique. Ces déclarants sont plus âgés (ils ont probablement 65 ans et plus) et ont des revenus et des niveaux de scolarité faibles. Ils sont plus susceptibles de considérer que presque tous les obstacles testés sont importants, de faire preuve d'une apathie accrue à l'égard de la production des déclarations en ligne et de se préoccuper davantage du risque quant à la sécurité ou à la protection de leurs renseignements personnels. Si, à l'avenir, l'Agence souhaite cibler ce segment de déclarants, il sera encore plus important qu'elle leur démontre les avantages de la production des déclarations par voie électronique et qu'elle les rassure quant à la sécurité des données.

En résumé, puisque l'Agence souhaite encourager un nombre accru de Canadiens à produire leurs déclarations par voie électronique, elle pourrait se faciliter la tâche en ciblant d'abord les déclarants susceptibles de changer de méthode plutôt que d'essayer de convaincre les déclarants peu susceptibles de changer de méthode. Toutefois, même les déclarants susceptibles de changer de méthode devront être informés au sujet du processus et des avantages que peut leur offrir la production électronique des déclarations et être rassurés en ce qui concerne les préoccupations les plus souvent soulevées.

## Annexe A – Rapport sur la méthode utilisée pour mener le sondage

### Méthode de sondage

L'approche globale adoptée par Earncliffe Strategy Group pour réaliser cette étude consistait à mener, à partir du centre d'appels centralisé de Léger et au moyen de son système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur ultramoderne, un sondage téléphonique auprès de 2 000 Canadiens âgés de 18 ans et plus ayant produit leurs déclarations de revenus de 2019 par la poste ou en format papier plutôt qu'en ligne. Une analyse détaillée de l'approche adoptée pour réaliser cette recherche est présentée ci-dessous.

### Conception du questionnaire

Le questionnaire de cette étude a été conçu par Earncliffe en collaboration avec l'Agence et a été fourni à Léger aux fins de distribution. Le sondage a été offert aux répondants en anglais et en français, puis a été mené en fonction de leurs préférences.

### Conception et sélection des échantillons

L'Agence a fourni à Earncliffe une liste de 697 715 Canadiens ayant produit leur déclaration de revenus par la poste ou en format papier en 2019. La province de résidence et le numéro de téléphone de chaque personne étaient indiqués dans la liste. Earncliffe a fourni la liste à Léger aux fins de la collecte des données.

### Collecte des données

Le sondage a été mené en anglais et en français du 11 mai au 2 juin 2021. Il a été mené à partir du centre d'appels virtuel de Léger, au moyen d'un système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur ultramoderne. Léger a prélevé des échantillons de façon aléatoire dans la liste fournie.

### Cibles et pondération

Au départ, nous n'avions établi aucun quota. Puisque le sondage devait être mené de façon aléatoire, nous avons décidé de surveiller les retombées naturelles selon la province, l'âge et le sexe avant d'utiliser des quotas stricts ou un barème de pondération. Toutefois, à mi-parcours de la collecte des données, nous avons décidé d'établir des quotas provinciaux afin de veiller à ce que l'échantillon final reflète le contenu de la liste. Les quotas ont été établis comme suit :

Tableau 25 : Quotas provinciaux et territoriaux

Province ou territoire	Pourcentage	Taille de l'échantillon
Terre-Neuve-et-Labrador	3,01 %	61
Île-du-Prince-Édouard	0,44 %	9
Nouvelle-Écosse	3,62 %	72
Nouveau-Brunswick	2,99 %	61
Québec	34,72 %	694
Ontario	28,07 %	561
Manitoba	3,08 %	62
Saskatchewan	2,77 %	55
Alberta	8,67 %	173
Colombie-Britannique	12,47 %	249
Nunavut	0,03 %	1

Territoires du Nord-Ouest	0,05 %	1
Yukon	0,07 %	1
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>2 000</b>

Une fois la collecte des données terminée, nous avons décidé de pondérer l'échantillon en fonction de l'âge (moins de 55 ans, de 55 à 64 ans, de 65 à 74 ans et 75 ans et plus) et du sexe dans chaque province, selon les proportions établies dans la liste fournie par l'Agence.

## Rapport

Dans les tableaux du présent rapport (fournis séparément), lorsque des lettres majuscules sont inscrites sous un résultat, cela signifie qu'il y a un écart entre les groupes démographiques analysés et que les résultats de ce groupe sont beaucoup plus élevés que ceux indiqués dans les autres colonnes du tableau. Dans le texte du rapport, sauf indication contraire, les différences démographiques mises en évidence sont statistiquement significatives selon un niveau de confiance de 95 %. Le test statistique utilisé pour déterminer l'importance des résultats était le test Z.

## Contrôle de la qualité

Léger a effectué un test préliminaire avant le lancement du sondage, et Earnscliffe a examiné les données pour s'assurer que tous les champs à sauter fonctionnaient et que tous les répondants terminaient le sondage dans un laps de temps approprié. Au départ, la durée moyenne de l'entrevue dépassait l'objectif fixé à 15 minutes, donc le questionnaire a été modifié afin d'être raccourci. Un autre test préliminaire a été effectué afin de veiller à ce que la longueur du questionnaire révisé soit appropriée.

Le processus de contrôle de la qualité de la collecte de données de Léger en ce qui concerne les entrevues téléphoniques repose concrètement sur les éléments suivants :

- Attribuer à chaque projet un responsable de projet qui est ultimement responsable de la qualité du produit final, renforçant ainsi le sentiment de responsabilité interne.
- S'assurer que les objectifs du client correspondent précisément au questionnaire final, en veillant strictement à ce que toutes les dimensions ciblées soient incluses dans le guide.
- Examiner la formulation de chaque question au préalable afin d'assurer la simplicité d'expression, une syntaxe claire et une notion précise du sujet abordé.
- Repérer à l'avance les effets de contamination, c'est-à-dire à s'assurer que l'emplacement d'une question dans le questionnaire n'a pas d'effet indu sur les réponses suivantes (ce qui se produit généralement en fournissant indirectement des renseignements aux participants, rendant ainsi l'échantillonnage non représentatif).
- Procéder à une comparaison stricte de la version informatisée du questionnaire avec le questionnaire de référence approuvé par le client.
- Vérifier les sauts programmés dans le système informatisé avant le test préliminaire.
- Effectuer un test préliminaire pour s'assurer que les questions sont faciles à comprendre, vérifier les concepts et déceler toute ambiguïté possible ou tout saut logique dans les questions, etc. Le test préliminaire se déroule de préférence en présence du client (surveillance audio) et les intervieweurs reçoivent un compte rendu par la suite afin que toutes les dimensions puissent être explorées.
- Faire appel aux meilleurs intervieweurs, de notre réseau Élite, pour le test préliminaire, car leurs milliers d'heures d'expérience leur permettent de discerner rapidement toute question mal rédigée, ambiguë, peu claire ou trop générale. Personne n'est mieux placé qu'eux pour détecter les anomalies à cette étape, lorsqu'il est encore possible de les corriger facilement.

- Donner une formation approfondie aux intervieweurs afin qu'ils comprennent le contexte de chaque étude et le sens de chaque question.
- Insister sur des questions ouvertes ou semi-ouvertes, afin de préciser le type de réponse attendue et d'éviter autant que possible des réponses vagues et générales.
- Assurer une surveillance intensive par les superviseurs pour faciliter la détection de toute question problématique. Les superviseurs doivent notamment être attentifs aux observations et aux préoccupations des intervieweurs et les encourager à les exprimer, même après le test préliminaire.
- Assurer une surveillance audio constante du sondage, ainsi qu'une surveillance simultanée des renseignements consignés dans l'ordinateur. Le superviseur peut ainsi contrôler la qualité de l'interview et la corrélation correcte entre les renseignements fournis et les codes saisis.
- Utiliser un logiciel qui ne permet pas les erreurs de saisie, les sauts inattendus, etc. La validation logique est donc effectuée avant les faits plutôt qu'après.
- Faire preuve de rigueur tout au long du processus, mais en particulier au début, lorsqu'il est question de l'intelligibilité des questions. Même si le test préliminaire a déjà eu lieu, vu la complexité et la longueur du questionnaire, certaines questions pourraient devoir être modifiées afin de s'assurer qu'elles sont plus faciles à comprendre (sans en modifier le sens). Ces modifications sont toujours apportées avec l'accord du client.
- S'assurer que les questions ouvertes sont codées selon un échantillonnage initial des réponses dans le dossier et que les codes créés sont soumis à l'approbation du client.
- Surveiller le rendement des intervieweurs quotidiennement à l'aide du logiciel Command Center, ce qui permet d'apporter rapidement des correctifs.

Tableau 26. Dispositions finales

<b>Nombre de tentatives</b>	<b>71 295</b>
Non valide	31
Hors service, télécopieur/modem, entreprise/non résidentiel	15 273
<b>Non résolu (NR)</b>	<b>39 314</b>
Ligne occupée	1 452
Pas de réponse, répondeur	37 862
<b>Dans la portée – sans réponse (SR)</b>	<b>14 658</b>
Refus du ménage	10 841
Refus du répondant	
Problème de langue	774
Maladie, incapacité	628
Le répondant sélectionné n'était pas disponible	2 080
Le répondant admissible a raccroché avant la fin de l'entrevue	335
<b>Dans la portée – avec réponse (AR)</b>	<b>2 019</b>
Non-admissibilité en raison de la langue	19
Personne n'est âgé de 18 ans ou plus	
Non-admissibilité pour d'autres raisons	
Entrevues achevées	2 000
<b>Taux de réponse = R/(NR+SR+AR)</b>	<b>3,61 %</b>

## **NON-RÉPONSE**

Aucun sondage n'est à l'abri des biais et des erreurs. Il est possible qu'un biais de non-réponse soit présent dans l'échantillon actuel. Plus particulièrement, les personnes de la population qui n'ont pas de téléphone ou qui ne sont pas capables de répondre à un sondage en français ou en anglais n'ont peut-être pas participé au présent sondage. De plus, certains groupes de la population sont systématiquement moins susceptibles de répondre aux sondages.

Comme c'est généralement le cas dans les sondages téléphoniques, les personnes âgées sont plus faciles à joindre que les jeunes; par conséquent, les personnes âgées de moins de 55 ans sont sous-représentées dans le sondage, tandis que celles de 65 à 74 ans et de 75 ans et plus sont surreprésentées.

## **PROFIL DE L'ÉCHANTILLON : RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON PONDÉRÉ PAR RAPPORT À L'ÉCHANTILLON NON PONDÉRÉ**

Tableau 27. Échantillon non pondéré par rapport à l'échantillon pondéré, selon la région

Région	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Atlantique	10 %	10 %
Québec	35 %	35 %
Ontario	28 %	28 %
Manitoba et Saskatchewan	6 %	6 %
Alberta	9 %	9 %
Colombie-Britannique et Yukon	13 %	13 %

Tableau 28. Échantillon non pondéré par rapport à l'échantillon pondéré, selon le sexe

Sexe	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Femmes	56 %	52 %
Hommes	44 %	48 %

Tableau 29. Échantillon non pondéré par rapport à l'échantillon pondéré, selon l'âge

Âge	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Moins de 55 ans	24 %	35 %
De 55 à 64 ans	22 %	22 %
De 65 à 74 ans	31 %	25 %
75 ans et plus	23 %	19 %

## **MARGE D'ERREUR**

La marge d'erreur pour cet échantillon de 2 000 Canadiens ayant produit leur déclaration en format papier ou par la poste en 2019 est de +/- 2,19 %, 19 fois sur 20.

## **DURÉE DU SONDRAGE**

La durée moyenne du sondage était de 16 minutes.

## Annexe B. Questionnaire de sondage

### Sondage sur l'accélération numérique de 2021 de l'Agence du revenu du Canada

#### Introduction au sondage téléphonique

---

Bonjour/Hello. Je m'appelle \_\_\_\_\_. Je vous appelle au nom de Earncliffe Strategy Group, une société de recherche sur l'opinion publique. Nous réalisons un sondage au nom du gouvernement du Canada. Puis-je parler à [INSÉREZ LE PRÉNOM ET LE NOM DU RÉPONDANT]?

[SI NÉCESSAIRE : Bonjour/Hello. Est-ce que je parle avec (INSÉREZ LE PRÉNOM ET LE NOM DU RÉPONDANT)?]

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

Nous menons un sondage pour le gouvernement du Canada dans le but de recueillir des renseignements qui nous permettront de mieux comprendre la façon dont les Canadiens préfèrent soumettre des renseignements fiscaux à l'Agence du revenu du Canada. Plus précisément, l'Agence du revenu du Canada souhaite obtenir des renseignements sur les personnes qui soumettent leurs déclarations de revenus sous format papier.

Il faut seulement une quinzaine de minutes pour répondre au sondage. Vous êtes libres d'y participer ou non. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles. Elles ne seront pas fournies d'une façon individuelle et ne permettront pas de vous identifier. Votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada ou l'Agence du revenu du Canada.

Tous les renseignements liés à ce sondage sont gérés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi pertinente.

Puis-je continuer?

Oui

Non

[SI NON : Y a-t-il une raison qui vous empêche de répondre à ce sondage par téléphone?

SI LA RAISON EST LIÉE À UNE INVALIDITÉ, OFFREZ UN AUTRE FORMAT (QUESTIONNAIRE EN LIGNE OU PDF PAR COURRIEL), SELON LE CAS. SI LE RÉPONDANT ACCEPTE CET AUTRE FORMAT, PRENEZ EN NOTE L'ADRESSE COURRIEL DU RÉPONDANT.]

Pour confirmer, est-ce que je vous ai joint sur un téléphone fixe ou un téléphone cellulaire?

Ligne fixe

Téléphone cellulaire

Ne sait pas/Refuse de répondre

Pour votre sécurité, êtes-vous en train de conduire?

Oui - FIXEZ UN AUTRE MOMENT POUR RAPPELER LE RÉPONDANT.

Non

Ne sait pas/Refuse de répondre

Merci. Commençons alors le sondage.

**[REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : Renseignements généraux supplémentaires, au besoin]**

Cette recherche est menée par Earncliffe Strategy Group, une société canadienne de recherche sur l'opinion publique, au nom de l'Agence du revenu du Canada, un ministère du gouvernement du Canada.

Ce sondage vise à donner une meilleure compréhension des opinions et des comportements des Canadiens qui soumettent des formulaires d'impôt.

- On vous demande d'exprimer vos opinions et vos expériences.
- Il vous faudra environ 15 minutes pour remplir le sondage.
- Votre participation au sondage est tout à fait volontaire.
- Votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada ou l'Agence du revenu du Canada.

**Qu'en est-il de vos renseignements démographiques/personnels?**

- Les renseignements personnels/démographiques que vous fournissez sont traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et sont recueillis conformément à la *Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée* du Conseil du Trésor.
- But de la collecte : Nous recueillons des renseignements, dont des renseignements démographiques, afin de mieux comprendre le sujet de la recherche et de nous aider dans l'analyse des résultats. Toutefois, vos réponses seront toujours regroupées avec celles des autres répondants aux fins d'analyse et d'établissement de rapports. Vous ne serez jamais identifié.
- Pour obtenir de plus amples renseignements : Cette collecte de renseignements personnels est décrite dans le fichier de renseignements personnels ordinaires POU 914 – Communications publiques dans Info Source, accessible en ligne à l'adresse [infosource.gc.ca](http://infosource.gc.ca).
- Droits qui vous sont conférés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : En plus de protéger vos renseignements personnels, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* vous donne le droit de consulter vos renseignements personnels et de demander à ce que ceux-ci soient corrigés. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous croyez que vos renseignements personnels ont été traités de façon inappropriée.

[SEULEMENT SI LE RÉPONDANT DEMANDE COMMENT EARNSCLIFFE A OBTENU SON NOM : La société Earncliffe travaille sous contrat pour l'Agence du revenu du Canada pour mener cette recherche. L'Agence lui a fourni une liste de coordonnées de personnes qui ont soumis leurs déclarations de revenus sous format papier. Votre nom a été sélectionné de façon aléatoire à partir de cette liste. Tous les renseignements liés à ce sondage sont gérés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi pertinente.]

Vous pouvez confirmer la validité de cette recherche en effectuant une recherche sur l'opinion publique de l'Agence du revenu du Canada ou en visitant le site Web [canada.ca/arc-por](http://canada.ca/arc-por). Pour toute question au sujet du sondage, vous pouvez communiquer avec Krista Holmes, conseillère principale en affaires publiques, par téléphone au 343-551-6112 ou par courriel à l'adresse [Krista.Holmes@cra-arc.gc.ca](mailto:Krista.Holmes@cra-arc.gc.ca).

Nous vous remercions de votre collaboration et sommes impatients de recevoir vos commentaires.  
**[PASSEZ À LA QUESTION 1]**



## Section 1 : Perceptions et comportements actuels

Les premières questions portent sur les moyens par lesquels les Canadiens peuvent produire des formulaires d'impôt fédéral auprès de l'Agence du revenu du Canada. Ces formulaires comprennent non seulement la trousse d'impôt sur le revenu T1 qui s'applique à la plupart des Canadiens, mais aussi de nombreux autres types de formulaires que les gens peuvent être tenus de remplir pour produire et soumettre leur déclaration de revenus annuelle.

### 1. Dans quelle province ou quel territoire parmi les suivants habitez-vous?

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13
Préfère ne pas répondre [METTEZ FIN À L'APPEL]	99

### 2. Comment avez-vous envoyé votre dernière déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration d'impôt fédérale]? [AU BESOIN : Autrement dit, avez-vous envoyé votre déclaration par la poste ou par voie électronique?] N'ACCEPTÉZ QU'UNE SEULE RÉPONSE. NE LISEZ PAS LA LISTE.

Par la poste	1
En ligne (COMPREND LA TED ET IMPÔTNET)	2
Autre	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99

### 3. Par lesquels des moyens suivants, s'il y a lieu, avez-vous obtenu les formulaires nécessaires pour préparer votre dernière déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration de revenus fédérale]? [SÉLECTIONNEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Je n'ai jamais personnellement obtenu ni utilisé de tels formulaires	0
J'ai reçu un ou des formulaires par la poste	1
J'ai imprimé au moins un formulaire	2
J'ai ramassé une trousse d'impôt	3
Un ami ou un membre de la famille m'a fourni des formulaires ou les a reçus en mon nom	4
Un professionnel de l'impôt ou un comptable m'a fourni des formulaires ou les a reçus en mon nom	5

	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99
4.	En règle générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont vous préparez et soumettez votre déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration de revenus fédérale] à l'Agence du revenu du Canada?	
	Très insatisfait	1
	Plutôt insatisfait	2
	Ni satisfait ni insatisfait	3
	Plutôt satisfait	4
	Très satisfait	5
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99
5.	Avez-vous produit votre dernière déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration d'impôt fédérale] par vous-même ou avez-vous reçu de l'aide de quelqu'un d'autre?	
	Préparé par moi-même	1
	Reçu de l'aide	2
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99
6.	[SI LE RÉPONDANT A REÇU DE L'AIDE] La personne qui vous a aidé à produire votre dernière déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration d'impôt fédérale] a-t-elle aussi envoyé vos formulaires à l'Agence du revenu du Canada en votre nom?	
	Non, je les ai envoyés moi-même	1
	Oui	2
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99
7.	Avez-vous déjà visité les pages de l'impôt sur le site Canada.ca ou celui de l'Agence du revenu du Canada pour chercher des renseignements de nature fiscale?	
	Oui	1
	Non	2
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99
8.	[SAUF SI LA Q2 = 2 « EN LIGNE »] Avez-vous déjà soumis des formulaires d'impôt fédéral en ligne ou par voie électronique?	
	Non, je n'ai jamais soumis de formulaire à l'Agence en ligne ou par voie électronique	1
	Oui, j'ai soumis un formulaire à l'Agence en ligne ou par voie électronique	2
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
	[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99

9. Vous êtes-vous déjà inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence?
- |   |    |
|---|----|
| Oui   | 1  |
| Non   | 2  |
| [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire | 88 |
| [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas         | 99 |
10. Quels éléments possédez-vous parmi ce qui suit? [SÉLECTIONNEZ TOUTES LES OPTIONS QUI S'APPLIQUENT. LISEZ LA LISTE DE FAÇON ALÉATOIRE.]
- |  |    |
|--|----|
| Un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable, ou un accès facile à un tel appareil à votre domicile | 1  |
| Une tablette ou un appareil mobile, comme un téléphone intelligent                                       | 2  |
| Internet haute vitesse   | 3  |
| Imprimante   | 4  |
| [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire  | 88 |
| [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas  | 99 |
- Pour chacun des éléments suivants, veuillez me dire s'il s'agit de quelque chose que vous faites souvent, parfois, rarement ou jamais. [LISEZ LA LISTE DE MANIÈRE ALÉATOIRE.]
11. Services bancaires en personne ou à une succursale
12. Services bancaires en ligne
13. Achats en ligne de tout genre
- |   |    |
|---|----|
| Jamais  | 1  |
| Rarement  | 2  |
| Parfois   | 3  |
| Souvent   | 4  |
| [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire | 88 |
| [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas         | 99 |
14. Depuis le lancement des prestations d'urgence en 2020, vous êtes-vous déjà inscrit en ligne à la Prestation canadienne d'urgence (PCU), à la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) ou à la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) mise en place par le gouvernement du Canada en raison de la pandémie?
- |   |    |
|---|----|
| Non   | 1  |
| Oui   | 2  |
| [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire | 88 |
| [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas         | 99 |
15. [SI LE RÉPONDANT A RÉPONDU « OUI » À LA Q9 ET À LA Q14] Vous êtes-vous inscrit à Mon dossier pour demander cette prestation ou étiez-vous déjà inscrit auparavant?
- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Inscrit pour demander une prestation | 1 |
| Déjà inscrit                         | 2 |

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99

[POSEZ LES Q16-35 SI LA RÉPONSE À LA Q2 = 1 « PAR LA POSTE »]

L'Agence du revenu du Canada offre aux gens l'option de soumettre des formulaires par voie électronique. Vous avez mentionné plus tôt que vous avez envoyé votre dernière déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration d'impôt fédérale] par la poste. Les prochaines questions ont pour but de nous aider à comprendre pourquoi vous avez choisi cette méthode pour soumettre vos formulaires d'impôt, plutôt que de soumettre votre ou vos formulaires par voie électronique ou, en d'autres mots, en ligne.

16. Réfléchissez au moment où vous avez produit votre dernière déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration d'impôt fédérale]. Selon vous, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de soumettre des formulaires sous format papier plutôt que par voie électronique? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTEZ JUSQU'À TROIS RÉPONSES.]

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99

Je vais maintenant vous lire une liste de raisons pour lesquelles les gens pourraient choisir de soumettre des formulaires sous format papier plutôt que par voie électronique au moment de produire leur déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration d'impôt fédérale]. Pour chacun des éléments suivants, veuillez m'indiquer s'il s'agit d'un facteur important ou non pour vous. Vous pouvez le faire en me disant s'il s'agit d'un facteur important qui vous pousse à remplir des formulaires papier plutôt que des formulaires électroniques, d'un facteur mais pas important ou pas du tout un facteur pour vous. [LISEZ LA LISTE DE MANIÈRE ALÉATOIRE.]

17. Je n'ai pas le matériel dont j'aurais besoin [NOTE DE L'INTERVIEWEUR SI NÉCESSAIRE : comme un ordinateur personnel ou une tablette].
18. Je n'ai pas le logiciel dont j'aurais besoin [NOTE DE L'INTERVIEWEUR SI NÉCESSAIRE : tel qu'une application ou un programme de déclaration d'impôts] 19.
19. Je n'ai pas une bonne connexion Internet
20. Je suis préoccupé par le risque quant à la sécurité et à la protection de mes renseignements personnels
21. Cela semble trop difficile
22. Je ne suis pas intéressé(e) à le faire
23. Cela me coûterait de l'argent
24. Je ne suis pas à l'aise avec mes capacités pour faire ce changement
25. Cela semble trop stressant pour moi
26. Ma déclaration d'impôts est trop complexe pour le faire
27. J'ai peur que mes formulaires se perdent si je les envoie par voie électronique.
28. Pour au moins un formulaire que je soumetts, l'ARC exige que je le soumette en version papier.

Pas du tout un facteur	1
------------------------	---

Un facteur, mais pas important	2
Un facteur important	3
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99

## Section 2 : Regard prospectif

29. [SI Q2 = PAR LA POSTE] Quelle est la probabilité que vous choisissiez de produire vos formulaires par voie électronique au lieu de les envoyer sous format papier?

Aucunement probable	1
Peu probable	2
Plutôt probable	3
Très probable	4
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99

Il est possible que le processus de soumission des formulaires personnels par voie électronique ait changé ou que les gens ne soient pas au courant de certaines options actuellement à leur disposition. Pour chacun des éléments suivants, veuillez m'indiquer si cela vous inciterait à commencer à soumettre vos formulaires d'impôt personnels par voie électronique, ou si cela vous rendrait plus susceptible ou moins susceptible de commencer à utiliser les formulaires d'impôt personnels électroniques. [LISEZ LA LISTE DE MANIÈRE ALÉATOIRE.]

30. Si mes formulaires pouvaient être soumis à partir du site Web de mon institution financière
31. Si quelqu'un m'aidait à le faire
32. Si je savais que tous les formulaires dont j'ai besoin peuvent être remplis par voie électronique
33. Si je pouvais avoir la certitude que l'Agence a reçu mes formulaires
34. S'il était facile d'utiliser le service en ligne Mon dossier de l'Agence
35. Si l'Agence préremplissait mes déclarations en utilisant les renseignements qui figure déjà à mon dossier

Ne serait pas plus susceptible de commencer à utiliser les formulaires en ligne	1
Serait plus susceptible de commencer à utiliser les formulaires en ligne	2
Serait incité à commencer à utiliser les formulaires en ligne	3
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99

## Section 3 : Données démographiques

Les dernières questions sont utilisées strictement à des fins statistiques. Toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.

36. À quel genre vous identifiez-vous?

Homme	1
Femme	2
Autre identité de genre	3
Préfère ne pas répondre	9
37. En quelle année êtes-vous né?	
[INSCRIVEZ L'ANNÉE]	
38. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?	
Français	1
Anglais	2
Autre (PRÉCISER)	3
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	9
39. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint?	
8 <sup>e</sup> année ou moins	1
Études secondaires partielles	2
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	3
Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers	4
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire	5
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat	8
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	9
40. Quelle est votre situation d'emploi actuelle?	
Étudiant	1
Travailleur indépendant	2
Employé (à temps plein)	3
Employé (à temps partiel)	4
Sans emploi (à la recherche d'un emploi)	5
Sans emploi (non à la recherche d'un emploi)	6
Incapable de travailler	7
À la retraite	8
Personne au foyer	9
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99
41. Comment décririez-vous la collectivité dans laquelle vous vivez?	
Urbaine	1
Banlieue	2

Rurale	3
Éloignée	4
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99
42. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu actuel de votre ménage pour 2020? Autrement dit, quelle catégorie représente le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage?	
Moins de 20 000 \$	1
Entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$	2
Entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 \$	3
Entre 60 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$	4
Entre 80 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$	5
Entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$	6
Entre 150 000 \$ et un peu moins de 200 000 \$	7
200 000 \$ et plus	8
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	99
43. Êtes-vous...	
Né au Canada	1
Né à l'extérieur du Canada	2
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	9
44. Êtes-vous une personne autochtone, c'est-à-dire membre des Premières Nations, Métis ou Inuk (Inuit)?	
Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	9
45. [SI LE RÉPONDANT N'EST PAS AUTOCHTONE] Êtes-vous ...? [SÉLECTIONNEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]	
Blanc	1
Asiatique du Sud (p. ex., Indien d'Asie, Pakistanais ou Sri-Lankais)	2
Chinois	3
Noir	4
Philippin	5
Latino-Américain	6
Arabe	7
Asiatique du Sud-est (p. ex., Vietnamien, Cambodgien, Malaisien et Laotien)	8
Asiatique de l'Ouest (p. ex., Iranien et Afghan)	9
Coréen	10
Japonais	11
Autre [PRÉCISER]	12

46. Est-ce que vous vous identifiez comme une personne handicapée? Une personne handicapée est une personne qui a une déficience à long terme ou récurrente (comme la vision, l'ouïe, la mobilité, la souplesse, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison (comme l'école, le travail ou la collectivité en général).

Oui	1
Non	2
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas	88
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

[ POUR LES SONDAGES-TESTS SEULEMENT : AJOUTEZ LES QUESTIONS A À J.]

- A. Avez-vous trouvé un aspect de ce sondage difficile à comprendre? O/N
- B. [SI A = OUI] Veuillez décrire ce que vous avez trouvé difficile à comprendre.
- C. Avez-vous trouvé que la formulation de l'une ou l'autre des questions de ce sondage a fait en sorte qu'il était difficile de fournir votre réponse? O/N
- D. [SI C = OUI] Veuillez décrire ce qui pose problème avec la formulation de la question.
- E. Avez-vous eu des difficultés liées à la langue? O/N
- F. [SI E = OUI] Veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées par rapport à la langue.
- G. Selon vous, êtes-ce que certains termes ont prêté à confusion? O/N
- H. [SI G = OUI] Veuillez décrire les termes que vous avez trouvés déroutants.
- I. Y a-t-il d'autres problèmes que vous avez éprouvés lors de ce sondage dont vous aimeriez nous faire part? O/N
- J. [SI I = OUI] Quels sont-ils?

Voilà ce qui met fin à notre sondage. Au cours des prochains mois, le rapport sera accessible par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada. Merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage. C'est grandement apprécié.