



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

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

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Earncliffe 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

## Sommaire

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 – Executive Summary.

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 : Rv4-151/2-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : ISBN: 978-0-660-39867-9

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

Numéro de catalogue : Rv4-151/2-2021E-PDF (Sommaire, anglais)

ISBN : 978-0-660-39865-5

## 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