



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Produire ma déclaration – Recherche qualitative

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro du contrat : 46637-225743/001/CY

Valeur du contrat : 47 160,84 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : 2022-01-06

Date de livraison : Mars 2022

Numéro d'inscription : POR 079-21

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse suivante : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

This report is also available in English.

CanadaThe wordmark for Canada, with a small red maple leaf icon above the letter 'a'.

Produire ma déclaration – Recherche qualitative
Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada par Le groupe conseil Quorus Inc.
Mars 2022

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une série de discussions de groupe en ligne et d'entrevues téléphoniques individuelles approfondies menées par Le groupe conseil Quorus Inc. au nom de l'Agence du revenu du Canada. Au total, 5 groupes de discussion et 24 entrevues individuelles ont eu lieu entre le 7 et le 25 février dans 5 régions du Canada.

This publication is also available in English under the title: File my return – Qualitative Research.

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

Numéro de catalogue :
Rv4-157/1-2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-44520-5

Publications connexes (numéro d'inscription : POR 079-21)

Numéro de catalogue : Rv4-157/1-2022E-PDF (rapport final, en anglais)
Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-44518-2

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre du Revenu national, 2022.

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal du groupe conseil Quorus Inc., que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et la [Directive sur la gestion des communications – Annexe C](#).

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent 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 :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Nadeau', is written over a light gray, textured rectangular background.

Rick Nadeau, président
Le groupe conseil Quorus Inc.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Résumé exécutif | 5 |
| But et objectifs de la recherche | 5 |
| Méthode | 6 |
| Opinions générales sur la production de déclarations de revenus | 6 |
| Méthode de production des déclarations de revenus..... | 7 |
| Participants n'ayant pas utilisé le service « Produire ma déclaration » | 7 |
| Utilisateurs du service « Produire ma déclaration »..... | 9 |
| Communications | 11 |
| Réactions à une version en ligne de « Produire ma déclaration » | 12 |
| But et objectifs de la recherche | 13 |
| Résultats de la recherche | 16 |
| Opinions générales sur la production de déclarations de revenus | 16 |
| Méthode de production des déclarations de revenus..... | 17 |
| Participants n'ayant pas utilisé le service « Produire ma déclaration » | 17 |
| Utilisateurs du service « Produire ma déclaration »..... | 20 |
| Communications | 22 |
| Réactions à une version en ligne de « Produire ma déclaration » | 24 |
| Méthode | 25 |
| Public cible et base d'échantillonnage..... | 25 |
| Description des procédures de collecte de données..... | 26 |
| Annexes..... | 31 |
| Questionnaire pour les groupes de discussion | 32 |
| Guide du modérateur | 46 |

Résumé exécutif

But et objectifs de la recherche

En 2018, l'Agence du revenu du Canada a mis en place le service Produire ma déclaration : un service gratuit et sécurisé qui permet aux particuliers admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus et de prestations au moyen d'un service téléphonique automatisé spécialisé.

À ce moment-là, le service respectait une partie de l'engagement du gouvernement du Canada qui visait à soutenir les Canadiens qui souhaitaient produire leur déclaration sans utiliser de formulaires papier, en particulier ceux qui avaient un faible revenu ou un revenu fixe et dont la situation financière demeurait inchangée d'une année à l'autre. Aujourd'hui, il appuie l'engagement de travailler avec les intervenants et les organismes communautaires pour continuer de créer et de mettre en œuvre des services gratuits et automatiques de transmission des déclarations de revenus simples afin de s'assurer que les Canadiens reçoivent les prestations dont ils ont besoin.

L'Agence souhaitait mener des recherches qualitatives pour aider le secteur de programme à comprendre les raisons possibles du faible taux de participation. Puisque le service Produire ma déclaration a été élargi pour inclure les déclarants irréguliers et les non-déclarants en 2021, il était également important de comprendre les changements nécessaires pour orienter l'élaboration des améliorations au programme afin d'encourager les contribuables admissibles à utiliser le service.

Plus précisément, les objectifs de cette recherche qualitative sur l'opinion publique étaient les suivants :

- étudier les obstacles potentiels à l'utilisation du service Produire ma déclaration;
- comprendre les problèmes précis liés à l'utilisation du service, notamment les problèmes liés à la lettre et au processus;
- étudier les changements ou les améliorations possibles à ces éléments de service afin de les rendre plus faciles à utiliser et d'accroître l'utilisation du programme;
- examiner les attitudes à l'égard d'une version numérique du service Produire ma déclaration.

Méthode

La méthode de recherche consistait en 5 groupes de discussion en ligne et en 24 entrevues téléphoniques individuelles approfondies avec des Canadiens. Les séances de groupes de discussion et les entrevues individuelles ont eu lieu entre le 7 et le 25 février 2022 auprès de personnes provenant de cinq régions différentes dans l'ensemble du pays : la Colombie-Britannique, le Canada atlantique, l'Ontario, le Québec et les Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta). Les séances de groupes de discussion et les entrevues étaient réalisées auprès d'une combinaison de personnes qui connaissaient le service Produire ma déclaration et qui ne le connaissaient pas, ainsi que d'une combinaison de personnes choisies en fonction de leur méthode de production de déclarations de revenus de 2021. Chaque séance de groupe de discussion a duré environ 75 minutes, tandis que les entrevues n'ont pas duré plus de 30 minutes. Les participants ont été informés à l'avance que la recherche était menée au nom de l'Agence du revenu du Canada et ont chacun reçu une rétribution de 80 \$ pour leur participation.

Avis de non-responsabilité pour la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

En raison de la taille de l'échantillon, des méthodes de recrutement spéciales utilisées et des objectifs de la recherche, il est clairement entendu que les travaux faisant l'objet de la discussion sont de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à une population plus vaste.

Il serait également inapproprié de suggérer ou d'insinuer que quelques utilisateurs réels (ou bon nombre d'entre eux) se comporteraient d'une certaine façon simplement parce que quelques participants (ou bon nombre d'entre eux) se sont comportés de cette façon durant les séances. Ce type de prévision relève strictement de la recherche quantitative.

Résultats de la recherche

Opinions générales sur la production de déclarations de revenus

Les entrevues et les groupes de discussion ont commencé par une discussion générale visant à explorer les expériences des participants en matière de production de déclarations de revenus en 2021 (pour les revenus gagnés en 2020). Le souvenir de leur expérience en matière de production de déclarations de revenus était assez bon et presque tous les participants ont produit une déclaration en 2021, la plupart ayant produit leur déclaration avant la date limite. Les participants qui ont produit leur déclaration de revenus avant la date limite se sont souvenus

qu'ils ont produit leur déclaration dès qu'ils ont pu pour « s'en débarrasser » ou parce qu'ils sont habitués à produire tôt. Quelques participants étaient d'avis que l'idée de produire une déclaration après la date limite attirerait inutilement l'attention de l'Agence. Ceux qui s'attendaient à recevoir un remboursement étaient impatients de produire leur déclaration, surtout parce que bon nombre d'entre eux étaient des personnes à faible revenu, tandis que ceux qui étaient susceptibles de devoir de l'argent ont également produit leur déclaration avant la date limite pour éviter de payer des pénalités.

Les participants ont également expliqué que leur expérience de production de déclarations de revenus pour 2021 était assez simple et directe et qu'ils n'avaient pas dû surmonter de difficultés particulières. Les participants ont expliqué que leur situation fiscale « simple » fait en sorte que la production de leurs déclarations de revenus est également facile à réaliser.

Méthode de production des déclarations de revenus

Les opinions globales des participants sur leur expérience de production de déclarations de revenus en 2021 ont été largement influencées par *la façon* dont ils ont produit leur déclaration de revenus. La plupart des participants à l'étude ont utilisé le service « Produire ma déclaration » ou ont demandé à quelqu'un d'autre de préparer et de produire leur déclaration de revenus pour eux. **Remarque :** L'obtention de la rétroaction des utilisateurs du service « Produire ma déclaration » était l'un des objectifs de l'étude, ce qui explique pourquoi de nombreux participants à l'étude se sont classés dans cette catégorie.

Participants n'ayant pas utilisé le service « Produire ma déclaration »

Ceux qui ont choisi de produire eux-mêmes leur déclaration de revenus et de ne pas utiliser le service « Produire ma déclaration » ont habituellement rempli et envoyé par la poste une version papier de leur déclaration de revenus ou ont produit leur déclaration par voie électronique après avoir rempli leur déclaration à l'aide d'un logiciel d'impôt qu'ils avaient acheté (la plupart ont indiqué avoir payé environ 30 \$ à 40 \$) ou d'une version en ligne gratuite. Ces participants ont expliqué que leur approche fonctionnait très bien pour eux et qu'elle assurait une expérience fiscale sans heurt.

Bon nombre d'entre eux ont choisi de faire produire leur déclaration de revenus par un service fiscal professionnel ou par l'intermédiaire d'un programme communautaire de bénévoles (Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt). Les participants ayant fait appel à un professionnel pour produire leurs déclarations de revenus ont habituellement déboursé entre 50 \$ et 100 \$, et certains ont payé un tarif spécial de 20 \$ pour les Canadiens à faible

revenu. Ces participants ont également indiqué que leur expérience de production de déclarations de revenus était simple et sans heurt.

La connaissance du service « Produire ma déclaration » était faible chez les participants qui ne l'utilisaient pas. Habituellement, les participants qui se souvenaient du service en avaient entendu parler dans une lettre qu'ils avaient reçue de l'Agence. Bon nombre des utilisateurs du service sont en fait des utilisateurs récurrents qui ont utilisé le service pour produire leur déclaration de revenus de 2020, et quelques-uns ont utilisé le service pour produire leur déclaration de revenus de 2019.

Bien qu'ils soient au courant du service, ces participants ont tout de même choisi de produire leur déclaration de revenus en utilisant d'autres méthodes.

- Bon nombre d'entre eux ne sont pas intéressés à produire leur propre déclaration de revenus par crainte de commettre une erreur, comme le fait de passer à côté de crédits d'impôt, qui est un facteur important, car beaucoup de ces contribuables se considèrent comme des « personnes à faible revenu ».
- Certains utilisent déjà des services gratuits, comme un programme communautaire de bénévoles, et d'autres font appel à un membre de leur famille ou à un ami pour préparer leurs déclarations de revenus, et ne voient donc pas la nécessité de changer leur méthode de production.
- Les participants du Québec doivent produire deux déclarations de revenus et estiment que s'ils doivent payer un service de préparation de déclarations de revenus pour produire leur déclaration de revenus provinciale, ils pourraient tout aussi bien lui demander de produire leur déclaration de revenus fédérale en même temps.
- Quelques participants préfèrent produire la déclaration de revenus de leur conjoint en même temps que la leur. Par conséquent, le fait d'utiliser un service de préparation de déclarations de revenus pour assurer la production conjointe est plus efficace pour eux, surtout si le conjoint n'est pas admissible au service « Produire ma déclaration » ou si la déclaration du conjoint semble particulièrement complexe.
- Un participant a exprimé des préoccupations liées à un forfait téléphonique limité sur le plan des communications et des données.

Les participants qui ne connaissaient pas « Produire ma déclaration » ont manifesté un certain intérêt à en savoir un peu plus sur le service et son fonctionnement. Les personnes les plus susceptibles d'être intéressées sont les particuliers qui préparent déjà eux-mêmes leur déclaration de revenus et certains particuliers qui paient des frais pour que leur déclaration soit

préparée par quelqu'un d'autre, car ils ont expliqué qu'en tant que personnes à faible revenu, ces économies sont importantes.

Voici quelques-unes des principales caractéristiques qui semblaient intéresser les participants qui souhaitaient utiliser le service :

- Le service est spécialement conçu pour les Canadiens dont les déclarations de revenus sont simples.
- Il s'agit d'un service téléphonique spécialisé plutôt qu'un service téléphonique qui exige que les personnes téléphonent au centre d'appels « régulier » de l'Agence, ce qui n'était pas facile à faire, surtout aux alentours de la période de production des déclarations de revenus.
- Le délai de production d'une déclaration de revenus pourrait être aussi rapide que de 5 à 10 minutes.

Certaines préoccupations ont été soulevées, y compris des préoccupations concernant les erreurs et la question à savoir si le système a conservé les renseignements erronés, et la façon dont il pourrait modifier les renseignements erronés ou recommencer. D'autres étaient d'avis qu'ils n'obtiendraient pas de « trace écrite » ou de preuve qu'ils avaient produit leur déclaration de revenus, même s'ils ont été informés que le service fournit un numéro de vérification à la fin du processus. Cela dit, presque tous les participants estiment qu'ils devraient mieux connaître ce service à l'avenir, et quelques-uns suggèrent que même s'ils n'utilisent pas le service, ils pourraient connaître quelqu'un qui pourrait en bénéficier.

Utilisateurs du service « Produire ma déclaration »

Les commentaires des utilisateurs de « Produire ma déclaration » étaient toujours positifs et il y a un véritable sentiment de reconnaissance envers l'Agence pour avoir mis en place le service. Le service a été décrit comme étant très simple et rapide à utiliser. Lorsqu'on leur posait la question, presque tous les utilisateurs de services estimaient que rien d'autre ne pouvait être fait pour simplifier davantage leur expérience de production de déclarations de revenus.

- Les participants ont expliqué que le service leur a permis de produire leur déclaration de revenus en « 5 à 10 minutes », ce qui, selon eux, était rapide.
- Les participants estimaient également qu'ils disposaient des renseignements appropriés pour produire leur déclaration de revenus de façon efficace, qu'ils n'avaient pas besoin

d'aide externe pour s'organiser et qu'à aucun moment ils n'ont eu l'impression qu'ils avaient besoin d'aide de l'Agence avant de produire leur déclaration de revenus ou après avoir utilisé le service.

Quelques participants ayant expliqué avoir un handicap ont dit que le service leur était particulièrement avantageux. L'utilisation du service téléphonique leur a permis de produire facilement leurs déclarations de revenus à partir de leur domicile, ce qui a aidé un participant ayant des problèmes de mobilité et un autre qui a expliqué souffrir d'anxiété. De plus, ceux qui étaient réticents à quitter leur domicile pendant la pandémie de COVID-19, surtout parmi les participants plus âgés, ont décrit comment le service les a aidés à s'occuper de leur déclaration de revenus sans avoir à interagir avec qui que ce soit en personne.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient des suggestions pour améliorer le service, la plupart des participants ont estimé que le besoin de changer quoi que ce soit était très limité. Si des changements étaient suggérés, ils étaient plutôt considérés comme des améliorations mineures. Voici quelques-unes des suggestions formulées par les utilisateurs :

- Ajouter l'option permettant qu'une question ou une directive précise soit répétée.
- Ajouter une option pour confirmer le numéro qui a été entré, surtout si un montant en dollars doit être consigné.
- Obtenir de meilleures directives sur la façon de traiter certains types de crédits nouveaux ou uniques, comme le remboursement de la taxe sur le carbone.
- Les participants ne se souvenaient pas d'avoir commis des erreurs, mais certains d'entre eux craignaient d'en commettre une et savaient ce que cela pouvait entraîner, surtout en ce qui a trait aux renseignements qu'ils avaient déjà consignés. Ils ne savaient pas qu'ils pouvaient recommencer le processus depuis le début en raccrochant.
- Un participant semblait se rappeler qu'il a attendu longtemps avant qu'un responsable du service lui réponde. Un autre participant a également formulé le commentaire selon lequel le service n'était pas actif à la date indiquée dans la lettre.
- Enfin, quelques participants ont exprimé leur intérêt à l'égard d'une option permettant de parler à un représentant de l'Agence à tout moment tout en utilisant le service automatisé. Cela intéressait également quelques personnes qui n'avaient pas encore utilisé le service.

Notamment, de nombreux participants qui ont utilisé le service ne sont pas très actifs en ligne, certains indiquant qu'ils ne possèdent pas d'ordinateur et qu'ils peuvent passer plusieurs jours sans aller en ligne. Par conséquent, il est possible que tout effort visant à tirer parti du site Web de l'Agence pour promouvoir ou fournir des instructions plus précises ou plus complètes sur la façon d'utiliser le service n'atteigne pas le public cible pour ce service.

Tous les utilisateurs des groupes ont indiqué avec enthousiasme qu'ils utiliseraient de nouveau le service en 2022.

Communications

Presque tous les participants qui ont utilisé le service et ceux qui le connaissaient, mais qui ne l'ont pas utilisé, se souviennent avoir reçu une lettre de l'Agence les invitant à utiliser le système. Ces deux segments de participants ont indiqué qu'une lettre de l'Agence était de loin l'approche privilégiée pour être avisé à l'avenir. Ils ont également estimé que la lettre était assez facile à comprendre et qu'elle n'avait pas besoin d'être modifiée ou améliorée.

Ceux qui ne se souvenaient pas avoir reçu une invitation à utiliser le service par la poste croyaient également qu'une lettre par la poste était probablement la meilleure façon de les informer du service et de leur admissibilité à l'utilisation du service. Ces participants ont expliqué que les lettres de l'Agence ne sont jamais ignorées, qu'elles sont toujours ouvertes et que ce sont eux qui ouvrent la lettre.

La plupart des participants ont été surpris lorsqu'on leur a dit que le service était spécialement conçu pour aider les personnes ayant une situation fiscale simple à produire leurs déclarations de revenus. Nos observations à ce sujet nous portent à croire qu'en soulignant que ce service a été conçu spécialement pour des personnes dans leur situation, cela pourrait dissiper toute préoccupation selon laquelle l'utilisation du service serait lourde ou complexe.

Le manque de sensibilisation à l'égard du fait que le service était exclusivement destiné aux particuliers ayant une situation fiscale simple et prévisible soulève également la question à savoir comment ces personnes pourraient réagir si elles n'étaient pas invitées à utiliser le service au cours d'une année d'imposition donnée. À moins qu'ils ne se familiarisent avec les critères d'admissibilité, il est possible que les participants deviennent frustrés par un processus qui les rend admissibles une année, mais pas l'année suivante, etc.

Bien que l'envoi d'une lettre par la poste demeure la façon la plus populaire d'être avisé, certains participants ont également expliqué que si l'Agence possède leur adresse électronique au dossier, ils souhaitent être avisés par tous les moyens possibles.

L'utilisation et la connaissance de Mon dossier de l'Agence étaient généralement très faibles. Quelques participants ont utilisé le service et ont appuyé la communication au sujet de « Produire ma déclaration » par l'intermédiaire de Mon dossier. Autrement, l'intérêt à l'égard de l'inscription à Mon dossier était assez faible.

En plus de la réception d'une lettre de l'Agence par la poste, certains participants étaient d'avis que la publicité dans les médias de masse, surtout à la télévision et à la radio, améliorerait leur connaissance du service.

Réactions à une version en ligne de « Produire ma déclaration »

L'intérêt pour une version en ligne de « Produire ma déclaration » était au mieux modéré, car les participants concernés ne sont pas très actifs en ligne et ne sont pas tout à fait à l'aise de gérer leurs impôts ou leurs finances en ligne.

Les participants qui connaissent bien « Mon dossier », et surtout ceux qui l'utilisent déjà, estiment que leurs préoccupations en matière de sécurité seraient apaisées si la version en ligne de « Produire ma déclaration » était consultée après avoir ouvert une session. Autrement, peu de participants pourraient comprendre comment ils pourraient produire leur déclaration de revenus en toute sécurité à l'aide d'une version en ligne du service.

Les participants intéressés par une version en ligne estiment que le fait de voir les renseignements qu'ils consignent constitue un avantage. En fin de compte, les participants estimaient qu'une version en ligne devrait être un service supplémentaire offert aux contribuables canadiens plutôt qu'un service qui remplace le service téléphonique.

| |
|---|
| <p>Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc. Numéro du contrat : 46637-225743/001/CY Date d'attribution du contrat : 6 janvier 2022 Montant du contrat (TVH comprise) : 47 160,84 \$ Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante : media.relations@cra-arc.gc.ca</p> |
|---|

But et objectifs de la recherche

En 2018, l'Agence du revenu du Canada a mis en place le service Produire ma déclaration : un service qui permet aux particuliers admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus et de prestations au moyen d'un service téléphonique automatisé spécialisé. Ce service est gratuit, sécurisé et facile à utiliser. Il n'y a aucun formulaire papier à remplir ni aucun calcul à effectuer.

Les particuliers potentiellement admissibles reçoivent une lettre d'invitation (y compris le numéro à appeler pour produire une déclaration) par courriel pour consulter la lettre dans Mon dossier, par la poste avec la trousse d'impôt sur le revenu de l'année de production ou dans une enveloppe distincte vers la mi-février. Pour remplir et produire automatiquement les déclarations de revenus et de prestations, l'Agence utilise les renseignements qu'elle a au dossier, au moment de l'appel, et les réponses fournies par les particuliers lors de l'appel téléphonique automatisé.

À ce moment-là, le service respectait une partie de l'engagement du gouvernement du Canada qui visait à soutenir les Canadiens qui souhaitent produire leur déclaration sans utiliser de formulaires papier, en particulier ceux qui avaient un faible revenu ou un revenu fixe et dont la situation financière demeurerait inchangée d'une année à l'autre. Aujourd'hui, il appuie l'engagement de travailler avec les intervenants et les organismes communautaires pour continuer de créer et de mettre en œuvre des services gratuits et automatiques de transmission des déclarations de revenus simples afin de s'assurer que les Canadiens reçoivent les prestations dont ils ont besoin.

Points à considérer

Deux importants points à considérer façonnent le contexte selon lequel cette recherche a été menée :

1. **Faible utilisation** – Malgré les efforts déployés pour peaufiner la liste et les critères d'admissibilité, la proportion d'invités qui utilisent réellement le service est faible. En date de novembre 2021, près de 61 500 déclarations de revenus ont été produites au moyen du service Produire ma déclaration, ce qui représente un taux d'utilisation d'environ 8,2 %.
2. **Admissibilité** – Ce ne sont pas tous les particuliers qui reçoivent une lettre d'invitation qui sont admissibles. L'Agence doit utiliser les renseignements fiscaux de l'année précédente (novembre de la même année) pour déterminer qui peut être admissible, et elle doit créer

la liste d'envoi pour le mois de février suivant. Étant donné que les renseignements peuvent changer au cours de cette période, comme le revenu, l'adresse ou l'état civil, les particuliers qui sont invités et qui tentent d'utiliser le service ne seront pas tous admissibles.

L'Agence souhaitait mener des recherches qualitatives pour aider le secteur de programme à comprendre les raisons possibles du faible taux de participation au programme. Puisque le service Produire ma déclaration a été élargi pour inclure les déclarants irréguliers et les non-déclarants en 2021, il était également important de comprendre les changements nécessaires pour orienter l'élaboration des améliorations au programme afin d'encourager les contribuables admissibles à utiliser le service.

Plus précisément, les objectifs de cette recherche qualitative sur l'opinion publique étaient les suivants :

- étudier les obstacles potentiels à l'utilisation du service Produire ma déclaration;
- comprendre les problèmes précis liés à l'utilisation du service, notamment les problèmes liés à la lettre et au processus;
- étudier les changements ou les améliorations possibles à ces éléments de service afin de les rendre plus faciles à utiliser et d'accroître l'utilisation du programme;
- examiner les attitudes à l'égard d'une version numérique du service Produire ma déclaration.

Résultats de la recherche

Opinions générales sur la production de déclarations de revenus

Toutes les entrevues et tous les groupes de discussion ont commencé par une discussion générale visant à explorer les expériences des participants en matière de production de déclarations de revenus en 2021 (pour les revenus gagnés en 2020).

Dans l'ensemble, les participants ont un assez bon souvenir de leur expérience de production de déclarations de revenus, surtout pour ce qui est d'indiquer s'ils ont réellement produit une déclaration et si celle-ci a été produite avant ou après la date limite. Presque tous les participants à l'étude ont produit une déclaration en 2021, et presque toutes les déclarations ont été produites avant la date limite.

En ce qui concerne les très rares personnes qui ont produit une déclaration en retard ou qui n'ont pas produit de déclaration de revenus en 2021, il s'agissait là d'une situation exceptionnelle ou isolée plutôt que d'un comportement répété. Cela avait probablement quelque chose à voir avec un problème qu'ils ont eu quant à l'un de leurs formulaires d'impôt ou relevés des gains.

Les personnes qui ont produit leur déclaration de revenus avant la date limite semblaient se rappeler qu'elles avaient produit la déclaration dès qu'elles ont pu le faire. Dans la plupart des cas, les déclarants ayant produit leur déclaration tôt étaient enthousiastes à l'idée de « simplement faire cette tâche » et de « s'en débarrasser ». Bon nombre d'entre eux sont dans une situation fiscale très simple, et produire leur déclaration de revenus est ainsi un exercice facile. Ils estiment donc qu'ils peuvent le simplement faire dès qu'ils ont tous leurs documents fiscaux. De plus, de nombreuses personnes ont toujours produit leurs déclarations avant la date limite, d'aussi loin qu'ils se souviennent. Quelques participants étaient d'avis que la production d'une déclaration après la date limite contribuait à attirer inutilement l'attention de l'Agence. Enfin, ceux qui s'attendaient à recevoir un remboursement étaient impatients de le recevoir, surtout parce qu'un grand nombre d'entre eux sont des personnes à faible revenu. Les participants susceptibles de devoir payer au moment de produire leur déclaration étaient également enthousiastes à l'égard de la production avant la date limite afin d'éviter de payer des pénalités, ce que peu de participants estimaient pouvoir se permettre.

Les participants ont également expliqué que leur expérience de production de déclarations de revenus pour 2021 était assez simple et directe et qu'ils n'avaient pas dû surmonter de difficultés particulières. Encore une fois, les participants ont expliqué que leur situation fiscale « simple » fait que la production de leurs déclarations de revenus est facile à réaliser.

Méthode de production des déclarations de revenus

Les opinions globales des participants sur leur expérience de production de déclarations de revenus en 2021 ont aussi été largement influencées par *la façon* dont ils ont produit leur déclaration de revenus.

Un autre aspect de leur expérience de production de déclaration de revenus de 2021 dont presque tous les participants pouvaient facilement se souvenir est la façon dont ils ont produit leur déclaration. La plupart des participants à l'étude se classent dans l'une des deux catégories suivantes en ce qui concerne l'approche utilisée : soit ils ont utilisé le service « Produire ma déclaration », soit ils ont demandé à quelqu'un de préparer et de produire pour eux leur déclaration de revenus. **Remarque** : L'obtention de la rétroaction des utilisateurs du service « Produire ma déclaration » était l'un des objectifs de l'étude, ce qui explique pourquoi de nombreux participants à l'étude se sont classés dans cette catégorie.

Participants n'ayant pas utilisé le service « Produire ma déclaration »

Ceux qui ont choisi de produire eux-mêmes leur déclaration de revenus et de ne pas utiliser le service « Produire ma déclaration » ont habituellement rempli et envoyé par la poste une version papier de leur déclaration de revenus ou ont produit leur déclaration par voie électronique après avoir rempli leur déclaration à l'aide d'un logiciel d'impôt qu'ils avaient acheté. Peu importe l'approche utilisée, les participants ont expliqué que leur approche fonctionnait très bien pour eux et qu'elle assurait une expérience fiscale sans heurt.

- Ceux qui ont acheté un logiciel de préparation de déclarations de revenus ont indiqué qu'ils avaient payé environ 30 \$ à 40 \$ pour le logiciel.
- Quelques participants ont mentionné l'utilisation d'un logiciel de préparation de déclarations de revenus en ligne gratuit.

Bon nombre des participants qui n'ont pas utilisé « Produire ma déclaration » ont choisi de faire produire leur déclaration de revenus par un service fiscal professionnel ou par l'intermédiaire d'un programme communautaire de bénévoles (Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt). Ces participants ont également indiqué que leur expérience de production de déclarations de revenus était simple et sans heurt.

- Les frais payés par les participants qui ont utilisé un service fiscal professionnel variaient. Quelques participants ont indiqué que le service qu'ils ont utilisé proposait un taux spécial pour les Canadiens à faible revenu ou pour les déclarations simples, taux qui est d'environ

20 \$ habituellement. Les autres participants utilisant ces types de services ont payé entre 50 \$ et 100 \$.

Chez les participants qui n'ont pas utilisé « Produire ma déclaration », la connaissance du service était faible, ce qui a obligé le modérateur à expliquer le service afin d'obtenir certaines réactions de la part de ces participants. Les participants qui se souvenaient du service, y compris ceux qui l'avaient utilisé, étaient les plus susceptibles d'indiquer qu'ils en avaient découvert l'existence dans une lettre reçue de l'Agence. Il convient aussi de noter que bon nombre des utilisateurs du service sont en fait des utilisateurs récurrents qui ont utilisé le service pour produire leur déclaration de revenus de 2020, et que quelques-uns ont utilisé le service pour produire leur déclaration de revenus de 2019.

Bien qu'ils soient au courant du service, plusieurs participants ont tout de même choisi de produire leur déclaration de revenus en utilisant d'autres méthodes, principalement pour les raisons suivantes :

- Produire une déclaration à l'aide de « Produire ma déclaration » suppose de préparer et de produire sa propre déclaration de revenus, ce que certains participants ne souhaitent pas faire par crainte de commettre une erreur. Mentionnons plus précisément comme préoccupation le fait de rater des crédits d'impôt éventuels ou de commettre une erreur fondamentale, ce qui risque d'entraîner des problèmes avec l'Agence plus tard, lesquels, encore une fois, les participants souhaitent vraiment éviter. L'importance de maximiser les crédits d'impôt est particulièrement élevée dans ce groupe de contribuables, car bon nombre d'entre eux se considèrent comme des « personnes à faible revenu ».
- Certaines personnes ne voient pas la nécessité de changer quelque chose qui fonctionne si bien pour eux depuis très longtemps, surtout si l'approche est gratuite. Voilà qui est particulièrement le cas des personnes qui utilisent un programme communautaire des bénévoles ou dont un proche, comme un membre de la famille ou un ami, prépare leur déclaration de revenus sans frais. Il s'agit d'un sentiment partagé par les personnes qui produisent leur déclaration de revenus à l'aide d'un formulaire papier; cette approche est éprouvée pour ces personnes, qui sont très à l'aise avec celle-ci. Elles apprécient particulièrement la possibilité de remplir le formulaire à leur propre rythme et de voir les renseignements qu'elles y entrent.
- Les participants du Québec doivent produire deux déclarations de revenus et estiment que s'ils doivent payer un service de préparation de déclarations de revenus pour

produire leur déclaration de revenus provinciale, ils pourraient tout aussi bien lui demander de produire leur déclaration de revenus fédérale en même temps.

- Quelques participants préfèrent produire la déclaration de revenus de leur conjoint en même temps que la leur. Par conséquent, le fait d'utiliser un service de préparation de déclarations de revenus pour assurer la production conjointe est plus efficace pour eux, surtout si le conjoint n'est pas admissible au service « Produire ma déclaration » ou si la déclaration du conjoint semble particulièrement complexe. Comme les déclarants du Québec, ces participants croient que s'ils utilisent un service de préparation de déclarations de revenus pour l'une de leurs déclarations, ils pourraient tout aussi bien utiliser ce service pour produire les deux déclarations.
- Un participant a expliqué que, comme il a un forfait téléphonique où les appels et les données sont limités, toute activité qui comprend l'utilisation prolongée de son téléphone est peu attrayante.

Chez les participants qui ne connaissaient pas « Produire ma déclaration », un certain intérêt à l'égard de l'utilisation de ce service a été manifesté. À tout le moins, ces participants souhaitent en savoir un peu plus sur le service et son fonctionnement. Les personnes les plus susceptibles de s'intéresser au service sont celles qui préparent déjà leur propre déclaration de revenus. Quelques-unes qui paient des frais pour que leur déclaration de revenus soit préparée par une autre personne ont également été intriguées par le service, car il pourrait leur éviter de payer une autre personne pour produire leur déclaration. Ces personnes ont de nouveau expliqué que, puisqu'elles ont un faible revenu, ces économies sont importantes.

Voici quelques-unes des principales caractéristiques qui semblaient intéresser les participants qui souhaitaient utiliser le service :

- Le service est conçu pour les Canadiens dont les déclarations de revenus sont simples.
- Il s'agit d'un service téléphonique spécialisé plutôt qu'un service téléphonique qui exige que les personnes téléphonent au centre d'appels « régulier » de l'Agence, ce qui n'était pas facile à faire, surtout aux alentours de la période de production des déclarations de revenus.
- Le délai de production d'une déclaration de revenus pourrait être aussi rapide que de 5 à 10 minutes.

Aussi attrayant que le service puisse paraître, certains participants ont soulevé des préoccupations. D'abord, quelques-uns craignaient de faire des erreurs et se demandaient comment le système fonctionnerait si une erreur était commise. Les participants ne savaient pas si le système conservait les renseignements inexacts, comment ils pouvaient modifier ceux-ci, ou comment ils pouvaient recommencer. Ensuite, des participants ont fait remarquer qu'en utilisant un tel service, ils n'avaient pas de « trace écrite » ou de preuve qu'ils avaient produit leur déclaration de revenus. Même lorsque les participants ont été informés que le service fournit au déclarant un numéro de vérification à la fin, leurs préoccupations n'ont pas été apaisées : « c'est la parole de l'Agence contre la mienne ». Cela dit, presque tous les participants estiment qu'ils devraient mieux connaître ce service à l'avenir, et quelques-uns suggèrent que même s'ils n'utilisent pas le service, ils pourraient connaître quelqu'un qui pourrait en bénéficier.

Utilisateurs du service « Produire ma déclaration »

Un objectif important de ce projet de recherche était d'étudier les réactions à l'égard du service parmi les participants qui l'ont utilisé et de savoir si ceux-ci avaient des suggestions pour améliorer le service.

Les commentaires des utilisateurs de « Produire ma déclaration » étaient toujours positifs et il y a un véritable sentiment de reconnaissance envers l'Agence pour avoir mis en place le service. Le service a été décrit comme étant très simple et rapide à utiliser. Lorsqu'on leur posait la question, presque tous les utilisateurs de services estimaient que rien d'autre ne pouvait être fait pour simplifier davantage leur expérience de production de déclarations de revenus.

- Les participants ont systématiquement expliqué qu'il leur avait fallu de « 5 à 10 minutes » pour produire leur déclaration de revenus à l'aide du service. Il s'agit d'une durée très acceptable, et tous estiment que c'est en fait très rapide.
- De plus, les participants ont systématiquement expliqué qu'ils disposaient des renseignements appropriés pour produire leur déclaration de revenus de façon efficace, qu'ils n'avaient pas besoin d'aide externe pour s'organiser et qu'à aucun moment ils n'ont eu l'impression qu'ils avaient besoin de l'aide de l'Agence avant de produire leur déclaration de revenus ou après avoir utilisé le service.

Le service a également reçu des éloges de la part de quelques participants ayant expliqué avoir un handicap et dit que le service leur était particulièrement avantageux. Un participant ayant des problèmes de mobilité et un autre qui a expliqué souffrir d'anxiété ont pu produire facilement leurs déclarations de revenus à partir de leur domicile grâce à ce système. De plus, ceux qui étaient réticents à quitter leur domicile pendant la pandémie de COVID-19, surtout parmi les participants plus âgés, ont décrit comment le service les a aidés à s'occuper de leur déclaration de revenus sans avoir à interagir avec qui que ce soit en personne.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient des suggestions pour améliorer le service, la plupart des participants ont estimé que le besoin de changer quoi que ce soit était très limité. Si des changements étaient suggérés, ils étaient davantage perçus comme des améliorations mineures plutôt qu'à titre de commentaires sur un service nécessitant une refonte complète. Voici quelques-unes des suggestions formulées par les utilisateurs :

- Ajouter l'option permettant qu'une question ou une directive précise soit répétée.
- Ajouter une option pour confirmer le numéro qui a été entré, surtout si un montant en dollars doit être consigné.
- Obtenir de meilleures directives sur la façon de traiter certains types de crédits nouveaux ou uniques, comme le remboursement de la taxe sur le carbone.
- Les participants ne se souvenaient pas d'avoir commis des erreurs, mais certains d'entre eux craignaient d'en commettre une et savaient ce que cela pouvait entraîner, surtout en ce qui a trait aux renseignements qu'ils avaient déjà consignés. Ils ne savaient pas qu'ils pouvaient recommencer le processus depuis le début en raccrochant.

- Un participant semblait se rappeler qu'il a attendu longtemps avant qu'un responsable du service lui réponde. Un autre participant a également formulé le commentaire selon lequel le service n'était pas actif à la date indiquée dans la lettre.
- Enfin, quelques participants ont exprimé leur intérêt à l'égard d'une option permettant de parler à un représentant de l'Agence à tout moment tout en utilisant le service automatisé. Cela intéressait également quelques personnes qui n'avaient pas encore utilisé le service.

Il convient de noter que de nombreux participants qui ont utilisé le service ne sont pas très actifs en ligne. Certains ont indiqué qu'ils ne possèdent pas d'ordinateur et qu'ils peuvent passer plusieurs jours sans utiliser Internet. Par conséquent, il est possible que tout effort visant à tirer parti du site Web de l'Agence pour promouvoir ou fournir des instructions plus précises ou plus complètes sur la façon d'utiliser le service n'atteigne pas le public cible pour ce service.

S'ils avaient la possibilité d'utiliser le service de nouveau en 2022, tous les utilisateurs ont indiqué qu'ils l'utiliseraient de nouveau. Bon nombre d'entre eux étaient très enthousiastes à l'idée d'utiliser le service de nouveau.

Communications

Comme il a été mentionné plus tôt, presque tous les participants qui ont utilisé le service se souviennent avoir été invités à l'utiliser au moyen d'une lettre qu'ils ont reçue de l'Agence. Même ceux qui n'avaient pas utilisé le service, mais qui étaient au courant de celui-ci, se souvenaient d'avoir été avisés par l'Agence par la poste. Ces deux segments de participants ont indiqué qu'une lettre de l'Agence était de loin l'approche privilégiée pour être avisés à l'avenir.

- Les participants qui se souvenaient avoir reçu la lettre étaient d'avis qu'elle était assez facile à comprendre et qu'il n'y avait pas grand-chose à changer ou à améliorer.

Bien qu'ils ne se souviennent pas avoir reçu une invitation à utiliser le service par la poste, les non-utilisateurs qui ne connaissant pas le service étaient également assez convaincus que la réception d'une lettre par la poste est probablement la meilleure façon de les informer du service et de leur admissibilité relative à l'utilisation du service. Ces participants ont tous expliqué que les lettres de l'Agence ne sont jamais ignorées, qu'elles sont toujours ouvertes et que ce sont eux qui ouvrent la lettre. De nombreux participants vivent seuls, alors ils seraient les seuls à examiner cette lettre. Ceux qui vivent avec quelqu'un d'autre ont expliqué que si leur nom figure sur l'enveloppe, là encore, ce sont eux qui ouvriront cette correspondance.

- Un exemple de lettre a été présenté aux participants des groupes de discussion. Certains de ces participants étaient d'avis que la lettre pourrait probablement bénéficier d'une présentation plus dynamique pour l'aider à se démarquer de la correspondance régulière de l'Agence. Les participants estiment qu'il s'agit d'un service qui aurait dû attirer leur attention, mais ce n'est pas le cas et, par conséquent, ils ont l'impression que la lettre dans son ensemble devrait être mise en évidence. Certains ont expliqué que si la lettre ne ressemble pas à un chèque, à un avis ou à une facture qu'ils doivent payer, elle sera probablement ignorée.
- Quelques participants ont également indiqué qu'il faudrait mettre l'accent sur certains types de renseignements contenus dans la lettre, comme la facilité d'utilisation et la simplicité du processus, la rapidité avec laquelle une déclaration de revenus peut être produite à l'aide du service et une mention indiquant qu'il s'agit d'une ligne téléphonique réservée.

Lorsque le modérateur a expliqué aux participants que le service était spécialement conçu pour aider les personnes ayant des situations fiscales simples à produire leurs déclarations de revenus, cette information a été un peu surprenante pour la plupart d'entre eux. Nos observations à ce sujet nous portent à croire qu'en soulignant que ce service a été conçu spécialement pour des personnes dans leur situation, cela pourrait dissiper toute préoccupation selon laquelle l'utilisation du service serait lourde ou complexe.

Le fait que personne ne semblait au courant que le service était exclusivement destiné aux particuliers ayant une situation fiscale simple et prévisible soulève également la question à savoir comment ces personnes pourraient réagir si elles n'étaient pas invitées à utiliser le service au cours d'une année d'imposition donnée. À moins qu'ils ne se familiarisent avec les critères d'admissibilité, il est possible que les participants deviennent frustrés par un processus qui les rend admissibles une année, mais pas l'année suivante, etc.

Bien que l'envoi d'une lettre par la poste demeure la façon la plus populaire d'être avisé, certains participants ont également expliqué que si l'Agence a leur adresse électronique au dossier, ils souhaitent être avisés par tous les moyens possibles.

L'utilisation et la connaissance de Mon dossier de l'Agence étaient généralement très faibles. Quelques participants ont utilisé le service et ont appuyé la communication au sujet de « Produire ma déclaration » par l'intermédiaire de Mon dossier. Autrement, l'intérêt de s'inscrire à « Mon dossier » était assez faible, principalement parce que les participants n'aiment pas utiliser Internet à des fins fiscales, parce qu'ils utilisent rarement un ordinateur ou naviguent

rarement sur Internet, et parce que la nature simple de leur situation fiscale ne justifie pas la création d'un compte auprès de l'Agence. Bien que les participants aient manifesté un certain intérêt à recevoir des avis par courriel de l'Agence pour être informés de leur admissibilité au service « Produire ma déclaration », personne ne voudrait s'inscrire à « Mon dossier » simplement pour recevoir ces courriels.

En plus de la réception d'une lettre de l'Agence par la poste, certains participants étaient d'avis que la publicité dans les médias de masse améliorerait leur connaissance du service. Des publicités à la télévision et à la radio ont été proposées.

Réactions à une version en ligne de « Produire ma déclaration »

L'intérêt pour une version en ligne de « Produire ma déclaration » était au mieux modéré. Comme il a déjà été expliqué à quelques reprises dans le présent rapport, il ne s'agit pas d'un public qui a une forte présence en ligne et, si c'est le cas, il n'est pas tout à fait à l'aise de gérer ses impôts ou ses affaires financières en ligne.

Les participants qui connaissent bien « Mon dossier », et surtout ceux qui l'utilisent déjà, estiment que leurs préoccupations en matière de sécurité seraient apaisées si la version en ligne de « Produire ma déclaration » était consultée après avoir ouvert une session. Autrement, peu de participants pourraient comprendre comment ils pourraient produire leur déclaration de revenus en toute sécurité à l'aide d'une version en ligne du service.

Parmi les quelques personnes qui aimeraient ou même qui préféreraient une version en ligne par rapport au service téléphonique, le fait d'être en mesure de voir ce qu'elles entrent constituait un avantage. Cela était utile non seulement pour les personnes qui ont une déficience auditive, mais aussi pour celles qui aiment simplement voir les chiffres à l'écran au fur et à mesure qu'elles les entrent. Une approche plus visuelle était plus attrayante qu'une approche auditive. En fin de compte, les participants estimaient qu'une version en ligne devrait être un service supplémentaire offert aux contribuables canadiens plutôt qu'un service qui remplace le service téléphonique.

Méthode

Aperçu : La méthode de recherche comprenait cinq groupes de discussion en ligne composés de personnes provenant de cinq régions différentes du pays : la Colombie-Britannique, le Canada atlantique, l'Ontario, le Québec et les Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta). La recherche a été menée entre le 7 et le 25 février, et un total de 49 personnes y ont participé dans l'ensemble des méthodes de recherche.

Quorus était responsable de la coordination de tous les aspects du projet de recherche, notamment la collaboration avec l'Agence pour la conception et la traduction du questionnaire de présélection des participants et du guide de modération et d'entrevue, de la coordination de tous les aspects de la logistique de collecte de données, dont la plateforme de discussion en ligne et la modération de toutes les séances et les entrevues, et de la présentation des rapports requis à la fin de la collecte de données. L'approche de recherche est décrite plus en détail ci-dessous.

Public cible et base d'échantillonnage

Le public cible de la présente étude de recherche était composé de personnes qui avaient été invitées à utiliser le service Produire ma déclaration pour leur déclaration de revenus de 2020, qui étaient finalement admissibles à utiliser le service et qui :

- l'ont utilisé;
- ont choisi d'utiliser une autre méthode de production;
- n'ont pas produit de déclaration de revenus de 2020.

Les participants à la recherche comprenaient un mélange d'utilisateurs et de non-utilisateurs du service Produire ma déclaration (les personnes qui ont choisi une méthode de production différente pour leur déclaration de revenus de 2020 au lieu d'utiliser le service Produire ma déclaration, ainsi que les personnes qui n'ont pas produit de déclaration de revenus de 2020). Pour les non-utilisateurs, un mélange de ceux qui connaissaient le service et de ceux qui ne le connaissaient pas ont été recrutés. De plus, le recrutement visait à obtenir un mélange de personnes qui avaient reçu la lettre d'invitation de l'une des façons suivantes :

- par voie électronique au moyen d'un avis par courriel;
- par la poste (lettre seulement);
- par la poste dans une trousse d'information ou de production de déclaration de revenus T1.

Dans la mesure du possible, le recrutement visait également à inclure un mélange des caractéristiques démographiques suivantes :

- les grands et les petits centres urbains, ainsi que les régions à l'extérieur des centres urbains et les régions rurales;
- le sexe;
- l'âge.

En plus des critères généraux de profilage des participants susmentionnés, d'autres mesures de sélection ont été prises pour assurer la qualité des répondants, notamment les suivantes :

- Aucun participant (ni personne dans sa famille immédiate ou dans son ménage) travaillant dans un ministère ou un organisme connexe ou dans le domaine de la publicité, de la recherche en marketing, des relations publiques ou des médias (radio, télévision, journaux, production cinématographique ou vidéographique, etc.) n'a été recruté.
- De plus, aucun participant ayant exercé une telle profession au cours des cinq dernières années, selon les objectifs de recherche précis, n'a été recruté.
- Aucun participant connaissant un autre participant n'a été recruté sciemment pour la même étude, sauf si les deux participants ont été recrutés pour des séances différentes.
- Aucun participant ayant assisté à une séance de recherche qualitative au cours des six derniers mois n'a été recruté.
- Aucun participant ayant assisté à au moins cinq séances de recherche qualitative au cours des cinq dernières années n'a été recruté.
- Aucun participant ayant assisté à une séance de recherche qualitative sur le même sujet général défini par le chercheur ou le modérateur au cours des deux dernières années n'a été recruté.

Description des procédures de collecte de données

Les données ont été recueillies dans le cadre de séances de discussion en ligne et d'entrevues individuelles approfondies par téléphone. Chaque séance de discussion a duré environ 75 minutes, tandis que les entrevues ont duré environ 30 minutes.

Pour les groupes de discussion, Quorus a recruté huit participants en vue d'obtenir de six à huit participants par groupe de discussion. Tous les participants aux groupes de discussion et aux entrevues ont reçu une rétribution de 80 \$ après leur séance.

Les personnes invitées à participer aux groupes de discussion et aux entrevues individuelles

approfondies par téléphone ont été recrutées par téléphone à partir d'une base de données fournie par l'Agence, qui comprenait les noms et les numéros de téléphone des personnes qui avaient été invitées à utiliser le service Produire ma déclaration pour leur déclaration de revenus de 2020. Ces candidats de recherche ont été sélectionnés à l'aide d'un questionnaire de présélection des participants traditionnel pour s'assurer qu'ils correspondaient aux définitions du public cible de la présente étude. La base de données fournie à Quorus par l'Agence a été détruite à la fin du contrat pour ce projet.

Les considérations relatives à la sélection, au recrutement et à la protection des renseignements personnels énoncées dans les *Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative* ont été prises en compte dans le cadre du recrutement des participants aux groupes de discussion et aux entrevues approfondies. De plus, les exigences suivantes ont été respectées :

- Toutes les activités de recrutement ont été effectuées dans la langue officielle choisie par les participants, c'est-à-dire en anglais ou en français, selon le cas.
- Sur demande, les participants ont été informés de la marche à suivre pour accéder aux résultats de la recherche.
- Sur demande, les participants ont pu consulter la politique de protection des renseignements personnels de Quorus.
- Le recrutement a permis de confirmer la capacité d'expression orale, de compréhension, de lecture et d'écriture de chaque participant dans la langue dans laquelle la séance devait être tenue.
- Les participants ont été informés de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, et on leur a assuré que ces droits avaient été protégés tout au long du processus de recherche. Ils ont notamment été informés du but de la recherche, du nom du ministère ou de l'organisme responsable et du nom du fournisseur de recherche, ils ont appris que l'étude pourrait être consultée par le public six mois après l'achèvement des travaux sur le terrain par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada, et ils ont été informés que leur participation à l'étude était volontaire et que les renseignements fournis seraient administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

À l'étape du recrutement et au début de chaque séance de discussion ou entrevue approfondie, les participants ont été informés que la recherche était menée pour le compte du gouvernement du Canada et de l'Agence. Les participants ont été informés de l'enregistrement audio et vidéo de leur séance et, pour les groupes de discussion, de la présence d'observateurs de l'Agence.

Quorus a veillé à ce que le consentement préalable soit obtenu à l'étape du recrutement et avant le début des séances de discussion ou des entrevues approfondies.

Au cours du processus de sélection, si un participant a expliqué qu'un membre de sa famille ou un ami l'avait aidé à produire sa déclaration de revenus, il a été informé qu'il pouvait inviter cette personne à participer au groupe de discussion ou à l'entrevue avec lui, mais qu'il ne recevrait pas d'incitatif supplémentaire.

Toutes les séances de discussion en ligne ont eu lieu en soirée, après les heures normales de travail, tandis que toutes les entrevues approfondies ont été réalisées pendant les heures normales de travail ou en soirée (selon la disponibilité et les préférences des répondants). L'équipe de recherche a utilisé la plateforme Zoom pour organiser et enregistrer les séances de discussion (au moyen de microphones et de caméras Web connectés aux appareils électroniques du modérateur et des participants, comme leur ordinateur portable, leur tablette ou leur téléphone intelligent), permettant ainsi un visionnement à distance, tandis que les entrevues individuelles approfondies ont été réalisées par téléphone.

Groupes de discussion en ligne

Au total, cinq séances de discussion en ligne ont eu lieu dans l'ensemble du Canada entre le 8 et le 10 février 2022. Les détails de ces séances sont présentés dans le tableau ci-dessous.

| Date | Heure (heure normale de l'Est) | Région | Langue | Nombre de participants |
|-------------------------|--------------------------------|--|---------|------------------------|
| Mardi 8 février 2022 | 20 h | Colombie-Britannique | Anglais | 6 |
| Mercredi 9 février 2022 | 16 h | Canada atlantique | Anglais | 4 |
| Mercredi 9 février 2022 | 18 h | Ontario | Anglais | 6 |
| Jeudi 10 février 2022 | 17 h 30 | Toutes les régions* | Anglais | 5 |
| Jeudi 10 février 2022 | 19 h 30 | Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta) | Anglais | 4 |
| TOTAL | - | - | - | 25 |

Chaque séance de discussion a duré environ 75 minutes et a été animée par Rick Nadeau, l'un des chercheurs principaux bilingues de Quorus dont le nom figure dans l'offre à commandes du

gouvernement du Canada.

*En raison des limites liées au recrutement de participants du Québec, la séance de discussion prévue pour la région du Québec, qui devait avoir lieu en français, a été modifiée pour inclure des participants de toutes les régions. Ce groupe comprenait des participants de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Canada atlantique, et la séance a eu lieu en anglais.

Entrevues approfondies

Au total, 24 entrevues individuelles approfondies par téléphone ont été réalisées auprès des participants. Ces entrevues visaient à faciliter l'atteinte des membres du public cible qui n'avaient peut-être pas accès à un ordinateur, à un téléphone intelligent ou à une connexion Internet stable. Au cours du processus de recrutement par téléphone, les personnes qui n'étaient pas en mesure de participer à un groupe de discussion en ligne ou qui ne se sentaient pas à l'aise de le faire se sont vu offrir l'option de participer à une entrevue individuelle approfondie.

Ces entrevues ont été réalisées entre le 7 et le 25 février. La répartition régionale est présentée dans le tableau ci-dessous.

| Région | Langue | Nombre d'entrevues |
|--|---------|--------------------|
| Colombie-Britannique | Anglais | 5 |
| Canada atlantique | Anglais | 5 |
| Ontario | Anglais | 4 |
| Québec | Anglais | 3 |
| Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta) | Anglais | 7 |
| TOTAL | - | 24 |

Avis de non-responsabilité pour la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

En raison de la taille de l'échantillon, des méthodes de recrutement spéciales utilisées et des objectifs de la recherche, il est clairement entendu que les travaux faisant l'objet de la discussion sont de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à une population plus vaste.

Il serait également inapproprié de suggérer ou d'insinuer que quelques utilisateurs réels (ou bon nombre d'entre eux) se comporteraient d'une certaine façon simplement parce que quelques participants (ou bon nombre d'entre eux) se sont comportés de cette façon durant les séances. Ce type de prévision relève strictement de la recherche quantitative.

Annexes

Questionnaire pour les groupes de discussion

Spécifications

- Cinq groupes de discussion et 25 entrevues individuelles approfondies par téléphone dans cinq régions (un groupe de discussion et environ cinq entrevues individuelles par téléphone par région)
 - Colombie-Britannique
 - Atlantique
 - Ontario
 - Québec
 - Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta)
- Pour les groupes de discussion – Recruter huit participants par groupe de discussion en vue d'obtenir la participation de six à huit.
- Les participants seront recrutés à partir d'une base de données de l'Agence.
- La durée des séances de discussion sera d'environ 75 minutes, tandis que celle des entrevues individuelles sera d'environ 30 minutes.
- Les participants recevront une rétribution de 80 \$.
- Deux participants à chaque séance doivent vivre dans une ville dont la population ne dépasse pas 30 000 habitants.

Toutes les heures indiquées sont l'heure locale, sauf indication contraire.

| Groupe 1 | Groupe 2 | Groupe 3 | Groupe 4 | Groupe 5 |
|--|---|---|---|---|
| Colombie-Britannique 8 février 17 h, heure normale du Pacifique | Atlantique 9 février 17 h, heure normale de l'Atlantique | Ontario 9 février 18 h, heure normale de l'Est | Québec 10 février 17 h 30, heure normale de l'Est FRANÇAIS | Prairies 10 février 17 h 30, heure normale des Rocheuses |

Questionnaire

A. Introduction

Bonjour/hello, je m'appelle [NOM]. Puis-je parler avec [NOM TIRÉ DE LA BASE DE DONNÉES] s'il vous plaît? J'appelle de la part du groupe-conseil Quorus, une entreprise de recherche sur l'opinion publique nationale. Nous menons une étude de recherche au nom du gouvernement du Canada auprès de gens de votre région. Would you prefer to continue in English or French? / Préférez-vous continuer en anglais ou en français?

[REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : Si une personne demande à participer à l'étude en français ou en anglais, mais qu'il n'y a aucun groupe dans cette langue dans sa région, ENVISAGEZ DE RECRUTER CETTE PERSONNE POUR UNE ENTREVUE INDIVIDUELLE.]

Comme je le disais, nous menons des recherches au nom du gouvernement du Canada, plus précisément de l'Agence du revenu du Canada*, pour explorer les opinions et les expériences liées à certains des nouveaux services de l'Agence.

La participation est tout à fait volontaire, et votre décision de participer ou non à l'étude n'aura aucune incidence sur vos interactions avec l'Agence. Nous voulons connaître vos opinions et vos expériences. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit, et à aucun moment nous ne vous demanderons de communiquer des renseignements personnels. Nous ne vous demandons pas de participer à l'étude immédiatement. À cette étape-ci, nous communiquons simplement avec des Canadiens pour les inviter à des séances de discussion et à des entrevues prévues au début février. Les personnes qui participeront à une entrevue recevront une somme en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous auront accordé. Peu importe la façon dont vous participerez à l'étude, toutes vos opinions demeureront confidentielles et serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant à protéger vos renseignements personnels.

*SI UNE PERSONNE POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE LA LÉGITIMITÉ DE LA RECHERCHE, DEMANDEZ-LUI D'APPELER OU DE VÉRIFIER EN LIGNE :

1. DITES À LA PERSONNE D'APPELER LA LIGNE DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX AU 1-800-959-7383 (OU AU 1-866-426-1527 POUR LES PERSONNES DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST, DU YUKON OU DU NUNAVUT).

2. POUR VÉRIFIER QU'IL S'AGIT BIEN D'UN PROJET DU GOUVERNEMENT DU CANADA, LA PERSONNE PEUT EFFECTUER UNE RECHERCHE SUR LE SITE WEB CI-DESSOUS POUR CONSULTER

LA LISTE DES PROJETS DE RECHERCHE SUR L'OPINION PUBLIQUE ACTUELS – Y COMPRIS CELUI-CI : « PRODUIRE MA DÉCLARATION ».

Anglais – <http://canada.ca/por-cra>

Français – <http://canada.ca/arc-por>

****SI UNE PERSONNE POSE UNE QUESTION AU SUJET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, DITES-LUI CE QUI SUIIT :** Les renseignements fournis à l'Agence sont assujettis aux dispositions 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 d'accéder à vos renseignements personnels et de demander que ceux-ci soient corrigés. Vous avez aussi le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous estimez que vos renseignements personnels n'ont pas été bien gérés.

Les renseignements recueillis dans le cadre de la recherche sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, des lois du gouvernement du Canada et des lois provinciales sur la protection des renseignements personnels pertinentes.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR L'INTERVIEWEUR SI LE RÉPONDANT LUI DEMANDE COMMENT LE RECRUTEUR L'A SÉLECTIONNÉ OU A OBTENU SON NOM :

La présente étude portera sur un nouveau service appelé Produire ma déclaration. En tant que l'une des personnes qui ont précédemment été invitées à utiliser ce service en 2020, vous avez été sélectionné au hasard à partir d'une longue liste de numéros de téléphone fournie par l'Agence uniquement pour faciliter le recrutement dans le cadre du présent projet de recherche. Nous n'informons pas l'Agence des personnes sur la longue liste avec qui nous communiquons. La liste sera supprimée immédiatement après la recherche. La liste qui nous a été fournie ne contient que les renseignements requis pour faciliter le recrutement de participants; elle ne contient pas vos renseignements financiers personnels, votre numéro d'assurance sociale ni tout autre renseignement personnel.

AU BESOIN : Produire ma déclaration est un service gratuit, sécurisé et facile à utiliser qui permet aux personnes admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus et de prestations au moyen d'un service téléphonique automatisé spécialisé.

1. Avant de vous inviter à participer à l'étude, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié de participants. Cela prendra cinq minutes. Puis-je continuer?

| | | |
|-----|---|------------------------------|
| Oui | 1 | CONTINUER |
| Non | 2 | REMERCIER ET CONCLURE |

B. Qualification

2. Tout d'abord, pouvez-vous confirmer que vous vivez [INSÉRER LA PROVINCE OU LE TERRITOIRE]?

Oui 1
Non 2

S'ADAPTER, AU BESOIN, SINON REMERCIER ET CONCLURE

3. Est-ce que vous (ou un membre de votre famille immédiate ou de votre ménage) travaillez dans l'un des domaines suivants? [LISEZ LA LISTE]

| Domaine | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| Entreprise de recherche en marketing | 1 | 2 |
| Magazine ou journal, en ligne ou imprimé | 1 | 2 |
| Station de radio ou de télévision | 1 | 2 |
| Société de relations publiques | 1 | 2 |
| Agence de publicité ou entreprise de graphisme | 1 | 2 |
| Entreprise de médias en ligne ou rédacteur de blogue | 1 | 2 |
| Gouvernement fédéral ou administration provinciale ou municipale | 1 | 2 |
| ...Cabinet comptable ou entreprise de tenue de livres ou de préparation de déclarations de revenus? | 1 | 2 |

SI LA PERSONNE RÉPOND « OUI » À L'UN DES CAS CI-DESSUS, REMERCIÉZ-LA ET METTEZ FIN À L'APPEL.

4. Dans le cadre de la présente étude, nous voulons connaître les expériences des contribuables avec un service de l'Agence appelé Produire ma déclaration. Produire ma déclaration est un service gratuit, sécurisé et facile à utiliser qui permet aux personnes admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus et de prestations au moyen d'un service téléphonique automatisé spécialisé.

Les dossiers de l'Agence indiquent que vous étiez admissible à utiliser le service Produire ma déclaration pour votre déclaration de revenus de 2020. Vous rappelez-vous avoir reçu une invitation de l'Agence **au début de l'année dernière** pour utiliser ce service pour produire votre déclaration de revenus de 2020?

Oui 1
Non 2

5. **[POSEZ LA QUESTION SUIVANTE SI Q4 = OUI]** Comment avez-vous reçu votre invitation à produire votre déclaration de revenus de 2020 au moyen du service Produire ma déclaration? Était-ce... **[LISEZ LA LISTE – ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

| | |
|---|---|
| Par voie électronique au moyen d'un avis par courriel | 1 |
| Par la poste (lettre seulement) | 2 |
| Par la poste dans une trousse d'information ou de production de déclaration de revenus T1 | 3 |
| Je ne sais pas/je ne me souviens pas | 4 |

RECRUTEZ UN MÉLANGE

6. En fin de compte, comment avez-vous produit votre déclaration de revenus de 2020? Était-ce... **[LISEZ LA LISTE]**

| | |
|--|------------------------------------|
| Service Produire ma déclaration | 1 => UTILISATEUR DU SERVICE |
| PRODUIRE MA DÉCLARATION | |
| Autre méthode de production (si oui, laquelle?) | 2 |
| Je n'ai pas encore produit ma déclaration de revenus de 2020 | 3 |
| Je ne sais pas/je ne me souviens pas | 4 |

RECRUTEZ UN MÉLANGE D'UTILISATEURS ET DE NON-UTILISATEURS DU SERVICE PRODUIRE MA DÉCLARATION

7. Quelle est votre identité de genre? (Si vous ne vous sentez pas à l'aise de répondre à cette question, vous n'avez pas besoin de le faire) **[NE LISEZ PAS LA LISTE]**

| | |
|---------------------------------------|---|
| Homme | 1 |
| Femme | 2 |
| Homme transgenre | 3 |
| Femme transgenre | 4 |
| Non binaire | 5 |
| Je préfère m'identifier comme : _____ | 6 |
| Je préfère ne pas répondre | 7 |

VISEZ UNE RÉPARTITION ÉGALE D'HOMMES ET DE FEMMES, TOUT EN RECRUTANT DES PERSONNES AYANT UNE AUTRE IDENTITÉ DE GENRE

8. Nous cherchons à inclure des personnes de divers âges dans la discussion de groupe. Puis-je savoir quel âge vous avez s'il vous plaît? **CONSIGNEZ L'ÂGE** : _____

RECRUTEZ DES PERSONNES DE DIVERS ÂGES DANS CHAQUE GROUPE

9. Vivez-vous actuellement dans... **[LISEZ LA LISTE]**

| | |
|--|---|
| Ville ou région métropolitaine dont la population compte moins 100 000 habitants | 1 |
| Ville dont la population compte de 30 000 à un peu moins de 100 000 habitants | 2 |

Ville dont la population compte de 10 000 à un peu moins de 30 000 habitants

3

Ville ou région rurale dont la population compte moins de 10 000 habitants

4

POUR CHAQUE GROUPE, RECRUTEZ ENVIRON 2 PERSONNES VIVANT DANS UNE VILLE DONT LA POPULATION NE DÉPASSE PAS 30 000 HABITANTS (Q9 = 3 ou 4)

10. Dans le cadre de la présente étude, nous invitons des Canadiens à participer à un groupe de discussion en ligne pour qu'ils fassent part de leurs expériences et de leurs opinions en ce qui concerne la production de leur déclaration de revenus, y compris leurs avis sur le service Produire ma déclaration (même s'ils n'ont jamais utilisé le service). Le format est une discussion de groupe en ligne au moyen d'une application appelée Zoom – la discussion serait dirigée par un professionnel de la recherche de Quorus, et de six à huit autres participants ont été invités de la même façon que vous êtes invité. Une connexion Internet haute vitesse stable et un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent dans une salle silencieuse sont nécessaires. La séance durerait 1 heure et 15 minutes (75 minutes au total), et les participants recevraient 80 \$ pour leur temps et leurs efforts. Seriez-vous en mesure de participer à ce type de discussion de groupe en ligne?

SI LE PARTICIPANT EXPLIQUE QUE QUELQU'UN D'AUTRE L'AIDE AVEC SES IMPÔTS : Si un ami ou un membre de votre famille vous a aidé à produire votre déclaration de revenus de 2020, vous pouvez lui demander de se joindre à vous si vous estimez que cela pourrait vous aider. Toutefois, il ne recevrait pas la rétribution de 80 \$.

| | | |
|-----|---|------------------------|
| Oui | 1 | PASSEZ À LA Q13 |
| Non | 2 | |

11. Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous ne seriez pas en mesure de participer à ce type de discussion de groupe en ligne?

CONSIGNEZ LA RÉPONSE : _____

PASSEZ À LA Q12 SI :

- **RAISONS LIÉES À L'ACCÈS À LA TECHNOLOGIE (P.EX., PAS D'ORDINATEUR, AUCUNE CONNEXION INTERNET STABLE OU HAUTE VITESSE) OU AU CONFORT/CAPACITÉ À UTILISER LA TECHNOLOGIE**

- **RAISONS LIÉES À NE PAS SE SENTIR À L'AISE DE FAIRE PART DE SES OPINIONS DANS UN ENVIRONNEMENT DE GROUPE OU À NE PAS VOULOIR PARLER DE QUESTIONS DE FISCALITÉ DANS UN ENVIRONNEMENT DE GROUPE**

**POUR TOUTES LES AUTRES RAISONS, REMERCIEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN SU
SONDAGE – EN CAS D'INCERTITUDE, CONSULTEZ VOTRE SUPÉRIEUR**

12. Merci pour vos commentaires. Dans ce cas, dans quelle mesure vous sentiriez-vous à l'aise de participer à une entrevue téléphonique de 30 minutes avec l'un de nos consultants en recherche? Vous n'avez besoin que d'un téléphone – rien d'autre n'est nécessaire. Les participants recevraient tout de même 80 \$ pour leur temps et leurs efforts. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?

SI LE PARTICIPANT EXPLIQUE QUE QUELQU'UN D'AUTRE L'AIDE AVEC SES IMPÔTS : Si un ami ou un membre de votre famille vous a aidé à produire votre déclaration de revenus de 2020, vous pouvez lui demander de se joindre à vous si vous estimez que cela pourrait vous aider. Toutefois, il ne recevrait pas la rétribution de 80 \$.

Oui 1

Non 2

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL

13. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un entretien organisé à l'avance sur un sujet en particulier pour lequel vous avez reçu une rétribution?

Oui 1

Non 2

PASSEZ À LA Q17

14. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre?

À moins de six mois 1

Il y a plus de six mois 2

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL

15. Sur quel sujet portaient les discussions de groupe ou les entretiens auxquels vous avez participé?

CONSIGNEZ LA RÉPONSE : _____

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL SI LES SUJETS SONT LIÉS À L'AGENCE DU REVENU DU CANADA OU À LA PRÉPARATION DES DÉCLARATIONS DE REVENUS

16. À combien de discussions de groupe ou d'entretiens avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

Moins de cinq 1

Cinq ou plus 2

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL

REMARQUE À L'INTENTION DU RECRUTEUR : LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UNE ENTREVUE, DITES : « Merci beaucoup de votre collaboration. Nous ne pouvons pas vous inviter à participer à nos groupes de discussion parce que nous avons suffisamment de participants qui ont un profil semblable au vôtre. »

C. INVITATION À PARTICIPER – GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE

17. J'aimerais vous inviter à participer à une séance de discussion en ligne où vous pourrez échanger vos opinions dans le cadre d'une discussion animée avec d'autres personnes de votre région. La discussion sera dirigée par un chercheur de Quorus Consulting, une firme de recherche sur l'opinion publique. La séance sera enregistrée, mais votre participation sera confidentielle. La discussion de groupe se tiendra sur Zoom le [JOUR DE LA SEMAINE] [DATE] à [HEURE]. Elle durera 75 minutes (1 heure et 15 minutes). Les participants recevront 80 \$ pour leur contribution.

Seriez-vous intéressé à participer à cette étude?

| | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL

18. Les discussions de groupe seront enregistrées sur vidéo. Ces enregistrements nous aideront à analyser les constats et à rédiger le rapport. Les résultats des discussions seront regroupés dans un rapport de recherche et les participants ne seront identifiés d'aucune façon. Est-ce acceptable?

| | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL

19. Des personnes de l'Agence du revenu du Canada ou du gouvernement du Canada qui participent à ce projet de recherche pourront participer aux discussions de groupe en tant qu'observateurs. Elles ne participeront pas aux discussions et ne connaîtront pas votre nom. Est-ce acceptable?

Oui 1

Non 2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

20. Merci. À titre de rappel, la discussion de groupe aura lieu le **[JOUR DE LA SEMAINE] [DATE]** à **[HEURE]** et durera 75 minutes (1 heure et 15 minutes). Après la séance, vous recevrez 80 \$ en guise de remerciement pour votre temps. Seriez-vous intéressé à y participer?

Oui 1

Non 2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

Pour mener la séance, nous utiliserons une application de partage d'écran appelée **Zoom**. **Nous devons vous envoyer par courriel les directives de connexion**. L'utilisation d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent connecté à Internet et d'une salle silencieuse est nécessaire.

Nous vous recommandons de cliquer sur le lien que nous vous enverrons quelques jours avant votre séance pour vous assurer que vous pouvez accéder à la réunion en ligne qui a été configurée, puis de répéter ces étapes au moins 10 à 15 minutes avant votre séance.

Comme nous invitons un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure de participer à la séance, **vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un qui y participera en votre nom** – veuillez donc nous appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au **[INSÉRER LE NUMÉRO]** à notre bureau. Veuillez demander **[INSÉRER LE NOM]**.

Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LIRE LES RENSEIGNEMENTS ET LES MODIFIER LE CAS ÉCHÉANT]**

Prénom _____

Nom de famille _____

Adresse électronique _____

Numéro de téléphone (jour) _____

Numéro de téléphone (soir) _____

Merci!

[Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom de famille ou son numéro de téléphone, veuillez lui assurer que ces renseignements demeureront strictement

confidentiels conformément à la législation sur la protection des renseignements personnels et qu'ils seront utilisés strictement pour communiquer avec lui afin de confirmer sa présence et de l'informer de tout changement apporté à la discussion de groupe. S'il refuse toujours, REMERCIEZ-LE ET METTEZ FIN À L'APPEL.]

D. INVITATION À PARTICIPER – ENTREVUES APPROFONDIES PAR TÉLÉPHONE

21. J'aimerais vous inviter à participer à une entrevue téléphonique avec un chercheur de Quorus Consulting, une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. L'appel sera enregistré, mais votre participation sera confidentielle. Nous avons des ouvertures aux dates et aux heures suivantes [**PROPOSEZ DES POSSIBILITÉS ET SÉLECTIONNEZ-EN UNE**]. L'entrevue durera 30 minutes et vous recevrez 80 \$ en guise de remerciement pour votre temps.

Seriez-vous intéressé à participer à cette étude?

Oui 1

Non 2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

22. L'entrevue sera enregistrée. Ces enregistrements nous aideront à analyser les constats et à rédiger le rapport. Les résultats des discussions seront regroupés dans un rapport de recherche et les participants ne seront identifiés d'aucune façon. Est-ce acceptable?

Oui 1

Non 2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

23. Des personnes de l'Agence du revenu du Canada ou du gouvernement du Canada qui participent à ce projet de recherche pourront participer aux discussions de groupe en tant qu'observateurs. Elles ne participeront pas aux discussions et ne connaîtront pas votre nom. Est-ce acceptable?

Oui 1

Non 2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

24. Merci. À titre de rappel, votre entrevue aura lieu le [**JOUR DE LA SEMAINE**] [**DATE**] à [**HEURE**] et durera 30 minutes. Après la séance, vous recevrez 80 \$ en guise de remerciement pour votre temps. Seriez-vous intéressé à y participer?

Oui 1

Non 2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

Comme nous invitons un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure de participer à la séance, **vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un qui y participera en votre nom** – veuillez donc nous appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au **[INSÉRER LE NUMÉRO]** à notre bureau. Veuillez demander **[INSÉRER LE NOM]**.

Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LIRE LES RENSEIGNEMENTS ET LES MODIFIER LE CAS ÉCHÉANT]**

Prénom _____

Nom de famille _____

Adresse électronique (FACULTATIF) _____

Numéro de téléphone (jour) _____

Numéro de téléphone (soir) _____

Merci!

[Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom de famille ou son numéro de téléphone, veuillez lui assurer que ces renseignements demeureront strictement confidentiels conformément à la législation sur la protection des renseignements personnels et qu'ils seront utilisés strictement pour communiquer avec lui afin de confirmer sa présence et de l'informer de tout changement apporté à la discussion de groupe. S'il refuse toujours, REMERCIEZ-LE ET METTEZ FIN À L'APPEL.]

Guide du modérateur

Agence du revenu du Canada – Étude de 2022 sur « Produire ma déclaration »

[REMARQUE : Ce scénario a été conçu pour les groupes de discussion. Le modérateur l'adaptera aux entrevues individuelles, s'il y a lieu.]

Introduction aux procédures (10 minutes)

Merci à tous de vous être joints à ce groupe de discussion en ligne!

- Présentez le modérateur/firme et souhaitez la bienvenue aux participants au groupe de discussion.
 - Merci de votre participation.
 - Je m'appelle [INSÉRER LE NOM DU MODÉRATEUR] et je travaille à Quorus Consulting, une firme qui effectue des recherches au nom de l'Agence du revenu du Canada.
 - Aujourd'hui, nous discuterons de vos expériences de production de déclarations de revenus et de certains des nouveaux services que l'Agence a mis en place au cours des dernières années, en particulier un service appelé Produire ma déclaration.
 - La discussion durera environ 75 minutes (30 minutes pour les entrevues individuelles).
 - Si vous avez un téléphone cellulaire ou tout autre appareil électronique, veuillez l'éteindre.
- Décrivez le groupe de discussion.
 - Un groupe de discussion est une discussion de type « table ronde », ce qui veut dire que nous discuterons de quelque chose et tout le monde aura une chance égale d'exprimer une opinion. Nous pourrions également vous demander de répondre à des questions du sondage de temps à autre pour nous aider à orienter la discussion.
 - Mon travail consiste à animer la discussion, en veillant à ne pas dévier du sujet et à respecter le temps alloué.
 - Votre travail consiste à faire part de vos opinions sur les sujets que je vous présenterai ce soir/aujourd'hui.
 - Votre opinion honnête est appréciée. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse. Il ne s'agit pas d'une évaluation des connaissances.

- L'opinion de tous est importante et doit être respectée.
- Nous voulons que vous vous exprimiez, même si vous estimez que votre opinion pourrait être différente de celle des autres. Votre opinion peut refléter celle d'autres personnes.
- Pour participer à cette séance, veuillez vous assurer que votre caméra Web et votre microphone sont allumés et que vous pouvez m'entendre clairement. Si vous ne parlez pas, je vous encourage à mettre votre microphone en mode sourdine pour réduire au minimum les bruits de fond. N'oubliez pas de désactiver le mode sourdine lorsque vous voulez parler!
- **[AU BESOIN]** Nous pourrions utiliser la fonction de clavardage. [LE MODÉRATEUR EXPLIQUE COMMENT ACCÉDER À LA FONCTION DE CLAVARDAGE EN FONCTION DE L'APPAREIL UTILISÉ PAR LE PARTICIPANT.] Faisons un test rapide dès maintenant – veuillez ouvrir la fenêtre de clavardage et envoyer un court message au groupe (p. ex., Bonjour à tous). Si vous avez une réponse à une question et que je ne peux pas vous la poser précisément, vous vous en servirez pour entrer votre réponse. Nous examinerons tous les commentaires du clavardage à la fin de ce projet.

● Explications.

- Veuillez noter que tous vos propos lors de ces discussions resteront tout à fait confidentiels. Nous n'attribuons pas de commentaires à des personnes précises. Notre rapport résume les conclusions des groupes de discussion, mais il ne mentionne aucun nom. Veuillez ne pas fournir des renseignements identifiables sur vous-même.
- Le rapport final pour cette séance, et d'autres, pourra être consultée par l'intermédiaire de la Bibliothèque du Parlement ou de Bibliothèque et Archives Canada une fois qu'il aura été publié.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada.
- La séance est enregistrée en audio-vidéo aux fins de rédaction de rapports/vérification des commentaires.
- **[GROUPE DE DISCUSSION SEULEMENT]** Des personnes de l'Agence du revenu du Canada qui participent directement à ce projet participent à cette séance en tant qu'observateurs, et ce, seulement pour entendre les commentaires directement.

- Veuillez noter que je ne suis pas un employé du gouvernement du Canada et que je pourrais ne pas être en mesure de répondre aux questions sur ce dont nous discuterons. Si des questions sont soulevées au cours des discussions, nous tenterons d'obtenir des réponses pour vous avant de conclure la séance. Avez-vous des questions?

PRÉSENTATIONS : Faisons le tour – Veuillez nous dire votre nom et nous parler un peu de vous, comme l'endroit où vous vivez, les personnes qui vivent avec vous ou ce que vous faites dans la vie.

Opinions générales sur la production de déclarations de revenus (10 minutes)

Ce soir, nous parlerons de vos expériences en ce qui concerne la production de votre déclaration de revenus. Nous commencerons par parler de la façon dont les choses se sont déroulées l'année dernière. Vers la fin de la séance, nous discuterons de vos attentes pour cette année.

[À MAIN LEVÉE] Tout d'abord, combien d'entre vous ont produit une déclaration de revenus l'année dernière? **[AU BESOIN :** Vous avez produit une déclaration de revenus en 2021 pour le revenu que vous avez gagné en 2020.]

- Parmi ceux d'entre vous qui ont levé la main... combien ont produit une déclaration avant la date limite?
 - Pourquoi avez-vous décidé de produire votre déclaration tôt?
- Combien d'entre vous ont produit leur déclaration après la date limite?
 - Pourquoi avez-vous produit votre déclaration après la date limite?
- Ceux d'entre vous qui n'ont pas produit de déclaration de revenus l'année dernière, aidez-moi à comprendre ce qui s'est passé.
 - Aimerez-vous que l'Agence vous envoie un rappel concernant la production de votre déclaration de revenus?
 - Comment aimeriez-vous recevoir ce rappel?

De manière générale, comment décririez-vous votre expérience de production de déclarations de revenus? Ceux qui ont produit une déclaration l'année dernière, veuillez vous concentrer sur la façon dont cela s'est passé. Ceux qui n'ont pas produit de déclaration l'année dernière, vous pouvez parler de la production de déclarations de revenus en général.

- Y a-t-il des défis particuliers auxquels vous faites face?
- Si le processus est facile et simple, aidez-moi à comprendre ce qui le rend difficile.

Méthode de production des déclarations de revenus (25 minutes)

Concentrons-nous maintenant sur la méthode que vous avez choisie pour produire votre déclaration de revenus l'année dernière.

[À MAIN LEVÉE] Parmi ceux qui d'entre vous qui m'ont dit avoir produit une déclaration de revenus l'année dernière, combien se souviennent avoir utilisé le service téléphonique de l'Agence appelé Produire ma déclaration?

À titre de rappel, Produire ma déclaration est un service gratuit, sécurisé et facile à utiliser qui permet aux personnes admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus et de prestations au moyen d'un service téléphonique automatisé spécialisé.

UTILISATEURS DU SERVICE

Prenons quelques minutes pour discuter avec ceux qui ont utilisé ce service...

- Comment avez-vous appris l'existence du service?
- Avez-vous trouvé le service téléphonique facile ou difficile à utiliser? Aidez-moi à comprendre votre réponse à ce sujet.
- Avez-vous trouvé que le temps nécessaire à la production de votre déclaration de revenus était acceptable?
- Avez-vous eu besoin d'aide pour utiliser le service? Avez-vous dû recommencer à quelques reprises pour une raison quelconque?
 - Qui vous a aidé?
 - Quel était le problème exactement?
- Y en a-t-il parmi vous qui avez dû communiquer avec l'Agence pour une raison quelconque au sujet de ce service, que ce soit avant, pendant ou après l'utilisation du service?
 - Quelle en était la raison?
- Y a-t-il quelque chose qui pourrait être amélioré par rapport au service téléphonique?
- Si vous aviez l'occasion d'utiliser le service de nouveau cette année, l'utiliserez-vous? Pourquoi ou pourquoi pas?

NON-UTILISATEURS DU SERVICE

Ceux d'entre vous qui n'ont pas utilisé le service...

- Étiez-vous au courant du service appelé Produire ma déclaration lorsque vous avez produit votre déclaration de revenus l'année dernière?
 - **SI OUI** : Comment avez-vous appris l'existence du service?

- Comment avez-vous rempli votre déclaration de revenus l'année dernière?
 - Aidez-moi à comprendre pourquoi vous avez décidé de produire votre déclaration de revenus de cette façon [au lieu d'utiliser le service Produire ma déclaration].
 - Avez-vous utilisé un logiciel d'impôt pour remplir votre déclaration?
 - Avez-vous payé ce logiciel ou avez-vous utilisé un produit gratuit?

- Avez-vous eu besoin d'aide pour produire votre déclaration de revenus de l'année dernière?
 - **SI OUI** : De qui avez-vous reçu de l'aide? (Membre de la famille, ami, bénévole d'un programme communautaire, professionnel de l'impôt, etc.)

- Avez-vous payé pour que votre déclaration de revenus soit produite pour vous?
 - **SI OUI** : Combien avez-vous payé pour la production de votre déclaration de revenus?

Communications (15 minutes)

Veillez me rafraîchir la mémoire. Levez la main si vous vous souvenez d'avoir reçu la lettre de l'Agence vous invitant à utiliser son service Produire ma déclaration. Vous pourriez l'avoir reçue sous forme de lettre par la poste, dans une trousse de production de déclarations T1 ou dans une trousse de renseignements T1, ou encore sous forme de message dans votre portail sécurisé de l'Agence appelé Mon dossier. **[AU BESOIN** : Vous recevez des messages par courriel, mais les messages et leur contenu lui-même ne sont accessibles que dans Mon dossier.]

- Était-ce la meilleure façon pour l'Agence de vous informer de ce service? Avez-vous des conseils à lui donner sur la façon dont elle aurait dû vous informer du service?

- Si vous êtes admissible à utiliser le service Produire ma déclaration de nouveau cette année, comment aimeriez-vous que l'Agence vous en informe?
- Certains Canadiens ont reçu leur invitation dans leur portail sécurisé de l'Agence appelé Mon dossier.
 - Avez-vous accès au service Mon dossier de l'Agence?
 - **SI OUI** : Accédez-vous à ce compte de temps à autre? Si l'Agence vous envoyait des avis, comme une invitation à utiliser un service comme Produire ma déclaration, les verriez-vous ou y accéderiez-vous?
 - **SI NON** : Avez-vous déjà songé à vous inscrire à Mon dossier?
 - Aidez-moi à comprendre pourquoi vous ne vous êtes pas inscrit à ce service.
- Que se passe-t-il habituellement avec les enveloppes que l'Agence vous envoie par la poste?
 - Sont-elles habituellement ouvertes?
 - Êtes-vous la personne qui les ouvre? Si ce n'est pas vous qui les ouvrez, que deviennent-elles?
- Indépendamment de la façon dont vous avez reçu l'invitation...**[GROUPE DE DISCUSSION SEULEMENT : LE MODÉRATEUR AFFICHE UNE LETTRE D'INVITATION À L'ÉCRAN]**
 - Avez-vous trouvé la lettre d'invitation facile à comprendre?
 - Qu'est-ce que vous aimez de la lettre d'invitation?
 - Qu'est-ce que vous n'aimez pas de la lettre d'invitation?
 - Avez-vous des suggestions sur ce que vous aimeriez voir dans la lettre d'invitation, ou sur ce qui pourrait l'améliorer?
- **POUR LES NON-UTILISATEURS QUI ONT REÇU LA LETTRE** : À un moment donné, vous avez reçu la lettre, l'avez lue et, en fin de compte, avez décidé de ne pas utiliser le

service. Aidez-moi à comprendre ce qui s'est passé. Y a-t-il quelque chose que l'Agence aurait pu faire différemment en expliquant le service et qui aurait pu vous convaincre d'utiliser Produire ma déclaration?

Considérations futures (10 minutes)

Quelques-uns d'entre vous ont indiqué ne pas avoir utilisé le service Produire ma déclaration en 2021.

- Si vous aviez l'occasion d'utiliser le service de nouveau cette année, croyez-vous que vous l'utiliserez? Pourquoi ou pourquoi pas?

Aussi, vous vous souviendrez que le service Produire ma déclaration est un service téléphonique automatisé spécialisé. Si le service était offert en ligne, l'utiliserez-vous?

[GROUPES DE DISCUSSION SEULEMENT : LE MODÉRATEUR PARTAGE LA MAQUETTE NUMÉRIQUE DE PRODUIRE MA DÉCLARATION]

- Avez-vous des idées de ce qui se trouve à l'écran en ce moment?

En fin de compte, le service Produire ma déclaration a été mis au point afin d'offrir aux Canadiens dont les déclarations de revenus sont très simples et prévisibles (p. ex., dont la situation change peu d'une année à l'autre) une méthode gratuite, simple et sécuritaire pour produire leurs déclarations de revenus annuelles.

- Avez-vous des suggestions pour l'Agence concernant la façon dont elle peut simplifier davantage votre expérience de production de déclarations de revenus au cours des prochaines années?

Récapitulation (2 minutes)

Merci encore! L'équipe qui vous a invité à participer à cette séance communiquera avec vous au sujet de la façon dont vous pouvez recevoir l'incitatif que nous vous avons promis.

Merci et bonne soirée.