



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Produire ma déclaration – Recherche qualitative

Résumé exécutif

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.

Canada 

Produire ma déclaration – Recherche qualitative
Résumé exécutif

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 :
Rv4-157/2-2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-44521-2

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

Numéro de catalogue : Rv4-157/2-2022E-PDF (résumé exécutif, en anglais)
Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-44519-9

© 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.

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>
