



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

UNCLASSIFIED

Recherche sur l'accélération numérique – Phase 2

Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro de contrat : 46976-230058/001/CY

Date d'attribution : 11 février 2022

Valeur du contrat : 185 130,77 \$ (taxes comprises)

Date de livraison : 27 septembre 2022

Numéro d'inscription : POR 122-21

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Recherche sur l'accélération numérique – Phase 2

Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.
Septembre 2022

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les constatations de 24 groupes de discussion virtuels menés auprès de contribuables particuliers (T1) et de représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés. Des groupes de discussion ont été menés avec des participants qui résident dans les régions suivantes du pays : Canada atlantique, Québec (français), Ontario, Prairies et Pacifique. Au total, 20 groupes ont été organisés avec des contribuables, y compris des personnes qui produisent leurs déclarations de revenus en format papier, des aînés à faible revenu, des particuliers qui ont connu une situation de logement précaire et des parents célibataires à faible revenu. Les quatre autres groupes ont été organisés avec des représentants d'organismes de bienfaisance qui produisent les déclarations de bienfaisance de leur organisme en format papier. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 25 mai et le 14 juin 2022.

This publication is also available in English under the title: Digital Acceleration Research – Phase 2.

Autorisation de reproduction

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

Numéro de catalogue : Rv4-151/1-2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-45534-1

Publication connexe (numéro d'inscription : POR 122-21) :

Numéro de catalogue : Rv4-151/1-2022E-PDF (rapport définitif, anglais)

ISBN : 978-0-660-45532-7

Table des matières

Sommaire	1
Introduction.....	8
Contexte et objectifs	8
Méthodologie.....	9
Remarques à l'intention du lecteur	9
Résultats détaillés.....	10
Partie A : Contribuables	10
1. Expérience avec l'Agence et production d'une déclaration de revenus	10
2. Utilisation de services en ligne	20
3. Choix et options concernant la production d'une déclaration de revenus.....	25
4. Crédits d'impôt et prestations.....	34
5. Aide avec des questions fiscales.....	36
Partie B : Organismes de bienfaisance enregistrés.....	42
1. Contexte	42
2. Habitudes de production des déclarations T3010 et interactions avec l'Agence	43
3. Accès à la technologie et utilisation des médias sociaux	47
4. Utilisation de Mon dossier d'entreprise.....	47
5. Perceptions et préférences concernant la production du formulaire T3010.....	49
Annexe	53
1. Spécifications techniques.....	53

Sommaire

L'Agence du revenu du Canada a mandaté Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) pour mener une recherche qualitative sur l'opinion publique auprès de contribuables particuliers (T1) et de représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés en vue d'explorer les voies privilégiées pour la production de déclarations de revenus et les interactions avec l'Agence.

1. But et objectifs de la recherche

Puisque de plus en plus de Canadiens utilisent les services en ligne, l'Agence explore les voies privilégiées pour la production des déclarations de revenus et les interactions avec l'Agence. Le but de cette recherche qualitative était d'explorer les voies privilégiées par les contribuables particuliers (en ce qui a trait aux déclarations de revenus des particuliers) et les représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés (en ce qui a trait aux formulaires T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés) pour aider l'Agence à mieux comprendre ce qui fait obstacle, le cas échéant, à l'utilisation de divers services en ligne. Cette recherche permet aussi à l'Agence de cerner les processus que les divers groupes de Canadiens sont disposés à effectuer en ligne, et de déterminer là où il serait le plus bénéfique de concentrer nos efforts de soutien, de sensibilisation et d'éducation. Les publics cibles étaient les contribuables, plus précisément les particuliers qui produisent leurs déclarations de revenus en format papier, les segments vulnérables de la population canadienne¹ et les représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés qui produisent les déclarations de bienfaisance de leur organisme en format papier.

2. Méthodologie

Pour atteindre les objectifs, 24 groupes de discussion virtuels ont été formés avec des contribuables et des représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés. Pour les contribuables, 20 groupes ont été menés, soit quatre groupes dans chacune des régions suivantes : Canada atlantique (anglais), Québec (français), Ontario (anglais), Prairies (anglais) et Pacifique (anglais). Un groupe a chaque emplacement a été formé de personnes qui produisent leurs déclarations de revenus en format papier, des aînés à faible revenu, des personnes qui ont connu une situation de logement précaire et des parents célibataires à faible revenu. Quant aux organismes de bienfaisance enregistrés, des groupes ont été formés d'organismes de bienfaisance et organisés dans les régions suivantes : le Canada atlantique (anglais), le Québec (français), les Prairies (anglais) et la région du Pacifique (anglais). Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 25 mai et le 14 juin 2022.

3. Points saillants

A : Contribuables

La plupart des participants avaient déjà communiqué avec l'Agence ou ont fait affaire avec elle. Les expériences signalées étaient souvent mitigées.

La plupart des participants à la recherche ont indiqué qu'ils ont dû communiquer avec l'Agence du revenu du Canada, habituellement pour obtenir des renseignements ou pour régler un problème. La principale voie de communication utilisée était le téléphone, même si certains participants ont communiqué avec l'Agence en ligne, au moyen du service Mon dossier, par la poste et en personne

¹Cela comprenait les aînés à faible revenu, les personnes qui ont éprouvé une situation de logement précaire et les parents célibataires à faible revenu.

à un bureau. Les personnes qui ont communiqué avec l'Agence ont habituellement décrit leur expérience comme étant mitigée, observant qu'elles ont finalement obtenu ce dont elles avaient besoin, mais non sans difficultés. Les deux problèmes relevés le plus souvent étaient le temps passé à attendre pour parler à un agent des services, et le temps et les efforts nécessaires pour résoudre un problème précis avec un agent des services.

Le téléphone est la façon privilégiée d'interagir avec l'Agence pour la plupart des participants, mais de nombreux participants de segments vulnérables de la population canadienne disent qu'ils feraient tout ce qu'ils peuvent en ligne lorsqu'ils font affaire avec l'Agence.

Il n'est donc pas surprenant que le téléphone ait été la méthode utilisée par la plupart des participants pour communiquer avec l'Agence. Le téléphone a aussi été la façon privilégiée pour interagir avec l'Agence. Voici quelques raisons expliquant cette préférence : a l'impression d'avoir une conversation pour traiter un problème; il s'agit d'une façon efficace de traiter des problèmes qui nécessitent des détails sur les circonstances personnelles; a l'habitude de communiquer avec les agences gouvernementales par téléphone; n'est pas familier avec les ordinateurs ou la communication par courriel; craint les atteintes à la sécurité si ses renseignements sont fournis par voie électronique. Malgré une préférence pour le téléphone, il y avait une ouverture relativement généralisée parmi les participants des segments vulnérables de la population canadienne à faire tout ce qu'ils peuvent en ligne lorsqu'ils doivent communiquer avec l'Agence ou interagir avec elle. Cela dit, les participants ont tout de même fait souvent des mises en garde à cet égard, y compris le fait que l'Agence devrait faire en sorte qu'il soit plus facile d'interagir avec l'Agence en ligne et fournir une fonction de clavardage en ligne en temps réel.

Presque tous les participants des segments vulnérables de la population canadienne ont indiqué produire une déclaration de revenus des particuliers sur une base annuelle et pouvaient facilement nommer des avantages à l'égard de cette façon de procéder.

Tous les participants des segments vulnérables de la population canadienne ont indiqué avoir déjà produit une déclaration de revenus des particuliers. De plus, tous les participants, sauf quelques-uns ont dit avoir produit leur dernière déclaration de revenus des particuliers en ligne. Les deux avantages liés à la production de déclarations de revenus des particuliers mentionnés souvent étaient les suivants : les participants ont l'impression que cela est une obligation et que la production des déclarations de revenus permet de recevoir des prestations fédérales et des remboursements d'impôt. Ces mêmes participants ont collectivement cerné divers inconvénients liés au paiement de l'impôt, bien qu'un bon nombre des répondants en général n'aient signalé aucun inconvénient ou aient indiqué qu'aucun inconvénient ne lui vient à l'idée. Parmi les inconvénients perçus, les participants ont cité les exemples suivants : le fait de devoir de l'argent à l'Agence, la difficulté à trouver un comptable et le coût d'un comptable, la collecte de documents liés à l'impôt, le temps et les efforts nécessaires pour préparer la déclaration, le temps qu'il faut pour joindre un agent lorsqu'il faut appeler l'Agence, et les difficultés qui surviennent après un changement de situation personnelle.

Les comptables sont la principale raison pour laquelle les déclarants par support papier ont produit leur déclaration en ligne.

Au moins quelques déclarants sur papier dans chaque groupe ayant des membres de ce segment ont, à l'occasion, produit leur déclaration par voie électronique, même s'ils envoient habituellement leur déclaration de revenus par la poste. La raison la plus courante pour avoir

produit une déclaration par voie électronique, malgré l'habitude d'envoyer une déclaration par la poste, était le fait d'avoir eu recours à un comptable qui a l'habitude de produire les déclarations par voie électronique. Voici des raisons pour lesquels les répondants ont retourné à la production de déclarations par la poste après avoir produit des déclarations par voie électronique : n'a plus recours aux services d'un comptable, a eu des problèmes techniques lors de la production d'une déclaration par voie électronique; des erreurs ont été commises en raison de la production par voie électronique; a l'impression que la production d'une déclaration par la poste est plus simple; et est plus à l'aise à produire sa déclaration par la poste.

Les participants accèdent habituellement aux services en ligne et par Internet à partir de leur domicile, au moyen de leurs propres appareils. Presque tous les participants avaient entendu parler de « Mon dossier » pour les particuliers.

Les participants accèdent habituellement à Internet ou aux services en ligne à partir de leur domicile ou de leur résidence sur leurs propres appareils. Presque tous les participants étaient au courant du service *Mon dossier*, et la plupart des répondants sont des utilisateurs inscrits. Les participants accèdent au service *Mon dossier* pour effectuer le plus souvent les tâches suivantes : afficher le statut des déclarations de revenus, les avis de cotisation, les renseignements sur les prestations et les crédits, les paiements et les dates de paiement, les feuillets de renseignements fiscaux et les avis par la poste/par courriel. Les utilisateurs du service *Mon dossier* décrivent souvent le service comme étant utile ou très utile. Les seules suggestions qui ont été faites à maintes reprises à l'égard de l'amélioration du service étaient les suivantes : fournir un service de clavardage en ligne en temps réel et inclure un service de rappel pour ceux qui doivent/veulent parler à un agent des services. Les participants qui étaient au courant du service *Mon dossier*, mais qui n'y étaient pas inscrits, étaient les plus susceptibles de dire qu'ils ne se sont pas inscrits au service parce qu'ils ont l'impression de ne pas en avoir besoin.

Les déclarants par support papier ont indiqué plus d'avantages perçus de produire leur déclaration de revenus par la poste et plus de désavantages perçus de le faire par voie électronique. L'habitude est la principale raison de soumettre des déclarations de revenus des particuliers par la poste.

Dans l'ensemble, les déclarants par support papier ont mentionné divers avantages à produire leur déclaration de revenus par la poste, notamment : le processus fonctionne bien; il est facile de faire le suivi des reçus et des documents; on accorde une plus grande attention aux détails lorsqu'on remplit le formulaire manuellement; les déclarants économisent de l'argent puisqu'ils n'ont pas besoin de payer les frais liés à un logiciel d'impôt ou à un comptable; cette méthode élimine les risques de piratage et de fraude. L'inconvénient le plus souvent signalé lié à la soumission d'une déclaration de revenus des particuliers par la poste était qu'il faut plus de temps pour traiter la déclaration.

Les désavantages ou inconvénients perçus liés à la production de déclarations de revenus par voie électronique incluent ce qui suit : la nécessité de numériser les documents; le coût des logiciels d'impôt; les risques éventuels de piratage et d'atteinte à la sécurité; l'inconvénient d'avoir à faire affaire avec un autre comptable (parce que son comptable prépare les déclarations par la poste); les problèmes de compatibilité des logiciels; les risques techniques potentiels; et le manque perçu de compétence technique. Les déclarants par support papier ont le plus souvent indiqué la rapidité de traitement des déclarations comme étant le principal avantage de soumettre une déclaration de revenus des particuliers à l'Agence par voie électronique.

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils soumettaient leur déclaration de revenus des particuliers par la poste plutôt que par voie électronique, les déclarants par support papier ont le plus souvent mentionné qu'ils le faisaient par habitude et parce qu'ils connaissaient bien ce processus. Voici d'autres raisons indiquées fréquemment : l'impression de faire moins d'erreurs en préparant une déclaration de revenus manuellement et par la poste; il est facile et non compliqué de préparer les déclarations de cette façon; réticence et refus de payer pour un logiciel d'impôt; problèmes éventuels liés à la production de déclarations par voie électronique; et le comptable du déclarant prépare les déclarations par la poste.

De nombreux avantages et inconvénients perçus liés au fait d'avoir à garder des documents en format papier et par voie électronique ont été mentionnés par des participants de segments vulnérables de la population. Parmi tous les participants, nombreux sont ceux qui ont exprimé une préférence à la réception de la correspondance de l'Agence en format papier seulement, ou dans une combinaison de formats papier et numérique.

Les participants des segments vulnérables de la population canadienne ont associé les avantages suivants à la méthode de conservation des documents fiscaux en format papier : les documents papier sont facilement accessibles et à la portée de main; l'Agence pourrait nécessiter et demander les originaux papiers des documents; les documents peuvent être facilement conservés à une seule place; les articles de correspondance papier sont faciles à organiser et à suivre; les copies papier peuvent être envoyées par télécopieur; et les copies papier peuvent facilement être conservées à un endroit sécuritaire et privé. Parmi les inconvénients perçus associés aux copies papier, les participants ont cité ce qui suit : les copies papier prennent de la place, elles peuvent être détruites par un incendie ou une inondation, et elles peuvent être perdues lors d'un déménagement.

Les avantages énumérés à l'égard des documents électroniques comprenaient ce qui suit : les documents électroniques peuvent servir de copies de sauvegarde pour les copies papier; il est facile d'envoyer un document électronique à l'agence, au besoin; les documents électroniques sont faciles à conserver et peuvent être facilement consultés même lorsqu'on n'est pas à la maison; les copies électroniques ne détériorent pas. Les inconvénients associés aux copies électroniques incluent la nécessité de numériser tous les documents papier, la possibilité de perte de documents en raison de problèmes techniques et le risque éventuel de piratage. De plus, les copies électroniques peuvent ne pas être considérées comme étant les copies originales et il est possible d'oublier son mot de passe ou d'oublier où ses documents ont été sauvegardés. Certains participants ont aussi signalé ne pas avoir beaucoup de connaissances sur le plan technologique.

La plupart des participants ont indiqué qu'ils préféreraient que l'Agence leur envoie des documents papier ou une combinaison de versions papier et électroniques. Voici certaines raisons signalées de préférer le format papier : si l'Agence envoie de la correspondance par la poste, ces communications sont plus susceptibles d'être légitimes et elles sont moins portées à passer inaperçues. De plus, les destinataires sont plus portés à s'en souvenir ou à retenir son contenu, et les documents papier sont plus facilement accessibles. Les raisons pour lesquelles les répondants préfèrent recevoir des documents de l'Agence par voie électronique incluaient ce qui suit : cette méthode est rapide; le document peut être imprimé; le document ne sera pas perdu dans le courrier, volé ou reçu en retard; il y a une preuve d'envoi; cette méthode est respectueuse de l'environnement et est plus pratique si le destinataire déménage ou est en période transitoire.

Relativement peu de déclarants par support papier envisagent de produire leur déclaration par voie électronique, mais bon nombre d'entre eux ont mentionné diverses mesures incitatives qui pourraient les pousser à produire leur déclaration de revenus par voie électronique.

Seul un petit nombre de déclarants par support papier ont indiqué qu'ils envisageaient de passer de la production par la poste à la production par voie électronique; bon nombre d'entre eux estiment qu'ils disposent déjà de la technologie nécessaire pour produire leur déclaration par voie électronique s'ils le voulaient. Les seuls facteurs dissuasifs signalés par ces répondants à ce sujet étaient l'inertie et le manque de confiance à l'égard de leurs propres compétences techniques.

Les déclarants par support papier ont le plus souvent indiqué que les éléments suivants aideraient ou faciliteraient leur transition vers la production de déclarations de revenus numérique ou augmenteraient leur volonté de passer à la production en ligne : la preuve que le processus est convivial; les fonctions de déclarations préremplies utilisent les renseignements déjà au dossier; la disponibilité de l'aide de l'Agence (p. ex., des vidéos, des tutoriels et des ateliers, l'accès à un service de clavardage en ligne ou un service de rappel pendant la production de déclarations par voie électronique) et un logiciel d'impôt gratuit.

La plupart d'entre eux n'ont pas de difficulté à remplir et à produire leur déclaration de revenus. Les participants ont cerné divers types de services et de ressources qui leur seraient utiles pour les aider à traiter leurs questions fiscales.

Les participants ont fourni diverses constatations de la facilité ou difficulté relative de remplir leur déclaration de revenus et de produire leurs déclarations de revenus, même s'ils étaient plus susceptibles de décrire leur expérience comme étant facile ou relativement facile au lieu de difficile. Les défis particuliers cernés comprenaient ce qui suit : le formulaire est long et compliqué; il y a un manque de compréhension; les gens ont peu de connaissances financières; la crainte/appréhension de faire des erreurs; avoir à faire le suivi de tous les documents requis; savoir à quelles prestations le contribuable a droit; et la gestion des répercussions fiscales découlant des changements dans les circonstances de la vie.

Voici des exemples signalés de services et ressources qui les aideraient avec leurs questions liées à l'impôt : faire en sorte qu'il soit plus facile pour les gens d'en apprendre davantage sur les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit; avoir accès à un logiciel d'impôt gratuit; un formulaire d'impôt plus court et plus simple ou une version simplifiée pour les gens dont la situation fiscale ne change pas d'une année à l'autre (le processus serait simplifié puisque les renseignements que l'Agence/gouvernement du Canada a déjà au dossier seraient remplis automatiquement; avoir plus d'agents aux centres d'appels de l'Agence afin d'améliorer le service téléphonique en réduisant les temps d'attente; offrir un service de rappel et un service ou une fonction de clavardage en ligne.

B : Organismes de bienfaisance enregistrés

Presque tous les participants ont décrit la déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés (T3010) comme étant facile ou relativement facile à remplir, même si divers défis ont été signalés.

Les défis associés à la préparation du formulaire T3010 incluaient : la collecte de tous les renseignements/documents requis pour produire la déclaration; la quantité de renseignements requis ou demandés par l'Agence; la terminologie est complexe et ambiguë pour les personnes qui

ne sont pas experts en fiscalité ou en comptabilité; la remise de reçus fiscaux pour les dons; coordonner les catégories de dépenses du grand livre général aux sections du formulaire T3010; avoir à assurer le rapprochement ou la mise en correspondance des données sur différentes pages du formulaire; il est difficile d'utiliser la version à remplir et à sauvegarder du formulaire; problèmes de compatibilité avec le logiciel ou l'interface; et ne pas oublier de remplir les autres formulaires requis.

La plupart des participants ont indiqué qu'ils remplissent le formulaire T3010 par eux-mêmes, sans aide. Seulement quelques participants ont indiqué que leur organisme de bienfaisance a dû rechercher des renseignements ou du soutien pour les aider à comprendre ce qui est requis pour remplir ou produire leur formulaire T3010.

Pour les participants qui ont reçu de l'aide pour remplir le formulaire T3010, on a signalé une tendance : ils avaient rempli le formulaire assez récemment et ont eu besoin d'aide avec les états des revenus, le formulaire lié aux administrateurs sans lien de dépendance, les états financiers. Les sources les plus souvent consultées pour obtenir cette aide étaient la Direction des organismes de bienfaisance et l'Agence. Ceux à la recherche de renseignements ont dit qu'ils avaient trouvé ce qu'ils cherchaient. On a observé qu'à l'occasion, il fallait du temps pour trouver ou obtenir les renseignements recherchés, mais que le processus n'était pas difficile. On leur a demandé précisément comment ils communiqueraient avec la Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada si leur organisme de bienfaisance avait des questions ou avait besoin de plus de renseignements, les participants ont dit le plus souvent qu'ils le feraient par téléphone.

La plupart des participants ont indiqué que leur organisme fait actuellement la tenue et l'archivage des registres comptables en utilisant une combinaison de formats papier et électroniques. Les courriels ou une combinaison de courriels/documents papier sont les méthodes privilégiées pour recevoir des renseignements de l'Agence.

Les raisons couramment invoquées pour conserver des formats papier et électroniques incluent le fait que les documents envoyés à l'organisme de bienfaisance peuvent être présentés dans les deux formats et que cette façon de procéder permet d'assurer une copie de rechange ou un double dans un autre format. Les participants ont le plus souvent indiqué que les courriels ou une combinaison de courriels et de documents papier étaient les façons dont leur organisme préférerait recevoir des renseignements généraux de l'Agence sur des sujets tels que le respect des obligations par leur organisme, ainsi que les programmes et les services qui lui sont offerts.

Seuls quelques organismes sont inscrits au portail en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence.

La plupart des représentants pour lesquels l'organisme n'est pas inscrit au service *Mon dossier d'entreprise* savent que l'Agence a un portail en ligne sécurisé pour les organismes de bienfaisance. Au moins quelques participants dans chaque groupe, sauf un, ont indiqué qu'ils étaient inscrits au service *Mon dossier* pour traiter leurs impôts personnels, mais seulement quelques-uns d'entre eux savaient qu'ils pouvaient utiliser les mêmes identifiants d'ouverture de session pour le service *Mon dossier d'entreprise*.

Parmi les participants qui étaient au courant du service *Mon dossier d'entreprise*, mais dont l'organisme n'est pas inscrit, quelques-uns ont indiqué qu'ils, ou leurs organismes, ont tenté sans succès de s'inscrire au service. Les mesures prises pour tenter de résoudre le problème incluaient des échanges infructueux avec l'Agence. La non-résolution du problème a été attribuée à l'absence

de réponse de la part de l'Agence ou au manque de compétences techniques des répondants pour résoudre le problème par eux-mêmes.

Un peu plus de la moitié des participants savaient qu'un formulaire T3010 peut être soumis au moyen du portail Mon dossier d'entreprise, mais personne n'a essayé de produire la déclaration de renseignements de son organisme de bienfaisance avec ce service. Presque tous les répondants préféreraient soumettre leur déclaration T3010 à l'Agence par voie électronique.

Les avantages les plus souvent mentionnés concernant la production d'une déclaration T3010 au moyen des services numériques étaient la réception et le traitement plus rapides par l'Agence et la confirmation immédiate de la réception. De nombreux participants n'ont pas été en mesure de fournir des avantages liés à la production de la déclaration T3010 par la poste, autre que le fait qu'ils procèdent de cette façon par habitude et parce que cette méthode ne leur pose aucun problème. Lorsqu'on leur a demandé si quelque chose les décourageait ou les empêchait de produire leurs déclarations par voie électronique, les participants ont souvent répondu que non, et ils ont souligné l'inertie comme étant le seul obstacle.

4. Limites et utilisation des constatations

Les constatations des groupes de discussion virtuels sont de nature qualitative. Par conséquent, elles ne sont pas statistiquement extrapolables, mais offrent des opinions détaillées sur les enjeux examinés dans le cadre de cette recherche. L'Agence utilisera donc ces résultats pour orienter la prise de décision dans la conception et la mise en œuvre des initiatives de la Stratégie numérique de l'Agence, plus précisément pour mieux comprendre les obstacles associés à l'utilisation des services en ligne auxquels doivent faire face différents segments de la population, puis pour déterminer ce qui peut être fait pour les aider à produire leurs déclarations de revenus en ligne.

5. Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 185 130,87 \$ (taxes comprises).

6. Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agente principale de Phoenix Strategic Perspectives, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les résultats n'abordent pas les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis et les cotes de performance d'un parti politique ou de son chef.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Introduction

Contexte et objectifs

Puisque de plus en plus de Canadiens utilisent les services en ligne, l'Agence explore les voies privilégiées pour la production des déclarations de revenus et les interactions avec l'Agence. La phase 1 du projet de recherche sur l'accélération numérique de l'Agence, menée au printemps 2021, comprenait un sondage téléphonique auprès des déclarants par support papier. L'objectif était de recueillir des renseignements sur les pratiques de production de déclarations de revenus, d'examiner les obstacles qui pourraient avoir une incidence sur la capacité de passer aux processus de production de déclarations de revenus numériques, et de déterminer les services et le soutien qui pourraient accroître la volonté des déclarants de passer à la production en ligne.

Une fois la compilation des résultats de la phase 1 terminée, l'Agence est passée à la phase 2 du projet de recherche, laquelle est le sujet du présent rapport. Au cours de cette phase, au moyen d'une recherche qualitative, l'Agence a tenté d'explorer plus en profondeur les voies privilégiées par les contribuables produisant des déclarations de revenus des particuliers (désignés tout au long du rapport comme étant des contribuables) et par les représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés. La recherche a été conçue pour recueillir des renseignements afin d'aider l'Agence à mieux comprendre ce qui suit : 1) les obstacles, s'il y a lieu, à l'utilisation de divers services en ligne; 2) les processus que les différents groupes de Canadiens veulent effectuer en ligne ou sont disposés à faire; et 3) où serait-il plus avantageux d'offrir un soutien, de la sensibilisation et de l'éducation, et comment procéder.

Les publics cibles pour cette recherche étaient les groupes suivants :

- les contribuables qui produisent leurs déclarations de revenus par support papier;
- les contribuables qui font partie d'un segment plus vulnérable de la population canadienne, plus précisément : les aînés à faible revenu, les personnes qui ont éprouvé des difficultés dans leur situation de logement et les parents célibataires à faible revenu;
- les organismes de bienfaisance enregistrés qui produisent les déclarations de bienfaisance de leur organisme par support papier.

Les objectifs précis de la recherche étaient d'explorer ce qui suit :

- les habitudes et les comportements des déclarants par support papier (déclarants T1 et organismes de bienfaisance enregistrés), avec un accent mis sur les raisons pour lesquelles ils continuent de produire leurs déclarations en format papier malgré les autres options qui leur sont offertes, y compris ce qui les empêche de choisir d'autres méthodes, surtout les options numériques;
- les obstacles et le manque de connaissances chez les populations les plus vulnérables, avec un accent mis sur l'accès à la technologie et à la prise de connaissance des services en ligne qui pourraient faciliter la production des déclarations de revenus en général;
- la façon dont ces segments de la population souhaitent interagir avec l'Agence, ainsi que les services et les mesures incitatives qui pourraient les aider à produire leurs déclarations de revenus par voie électronique.

Les résultats de la recherche seront utilisés par l'Agence pour mieux comprendre les obstacles à l'utilisation des services en ligne qui touchent les différents segments de la population et pour faire progresser ses objectifs en matière de transformation numérique.

Méthodologie

Pour atteindre ces objectifs, 24 groupes de discussion virtuels ont été formés avec des contribuables particuliers et des représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés. Pour les contribuables, 20 groupes ont été menés, soit quatre groupes dans chacune des régions suivantes : Canada atlantique (anglais), Québec (français), Ontario (anglais), Prairies (anglais) et Pacifique (anglais). Un groupe à chaque emplacement a été formé de personnes qui produisent leurs déclarations de revenus en format papier, des aînés à faible revenu, des personnes qui ont connu une situation de logement précaire et des parents célibataires à faible revenu. Quant aux organismes de bienfaisance enregistrés, des groupes ont été formés d'organismes de bienfaisance et organisés dans les régions suivantes : le Canada atlantique (anglais), le Québec (français), les Prairies (anglais) et la région du Pacifique (anglais). Tous les participants ont reçu une rétribution. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 25 mai et le 14 juin 2022.

Remarques à l'intention du lecteur

- Le présent rapport est divisé en deux chapitres.
 - Le premier chapitre présente les résultats des groupes de discussion menés auprès des contribuables, y compris ceux qui produisent leur déclaration de revenus en format papier et les segments vulnérables de la population canadienne.
 - Le deuxième chapitre présente les résultats des groupes de discussion menés auprès des représentants des organismes de bienfaisance enregistrés qui produisent les déclarations de bienfaisance de leur organisme par support papier.
- Les résultats des groupes de discussion donnent un aperçu des points de vue des participants sur les enjeux explorés, mais ils ne peuvent pas être quantifiés ou généralisés à l'ensemble de la population des contribuables qui produisent leur déclaration de revenus par support papier, des segments vulnérables de la population canadienne ou des représentants des organismes de bienfaisance qui produisent les déclarations de bienfaisance de leur organisme en format papier.
- L'[annexe](#) contient les instruments de recherche ainsi que davantage de renseignements sur les spécifications techniques de la recherche.

Résultats détaillés

Partie A : Contribuables

Comme il est indiqué dans l'introduction, aux fins de cette recherche, les contribuables englobent deux principaux publics cibles :

- les segments vulnérables de la population canadienne, plus précisément les aînés à faible revenu, les personnes qui ont connu une situation de logement précaire et les parents célibataires à faible revenu;
- les particuliers qui produisent leur déclaration de revenus personnelle en format papier.

La plupart des enjeux et des sujets abordés avec les contribuables visaient ces deux publics cibles. Si des enjeux ou des sujets ont été explorés uniquement avec l'un ou l'autre de ces publics, cela est indiqué aux endroits appropriés tout au long du rapport.

1. Expérience avec l'Agence et production d'une déclaration de revenus

Cette section porte sur des sujets liés aux expériences des participants avec l'Agence. Cela comprend leurs impressions à l'égard de l'Agence, leurs préférences en matière d'interaction avec l'Agence, ainsi que leurs points de vue sur la production d'une déclaration de revenus des particuliers et les pratiques courantes en ce qui concerne la production de leurs déclarations de revenus des particuliers.

Les impressions globales par rapport à l'Agence varient de négatives à positives. Diverses choses viennent à l'esprit lorsqu'on pense à l'Agence et à la production de déclarations de revenus.

Pour entamer la discussion, on a demandé à tous les participants de donner leurs impressions de l'Agence sur une échelle allant de négative à positive. Les impressions variaient et étaient souvent mitigées, même si, dans l'ensemble, les participants étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir une impression neutre ou négative par rapport à l'Agence au lieu d'avoir une impression positive.

On a également demandé aux participants de segments vulnérables de la population canadienne ce qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils pensent à l'Agence et à la production de leurs déclarations de revenus. D'ordre général, les différents segments de ce public ont signalé des éléments semblables. Ce qui était différent est l'importance accordée aux éléments signalés (p. ex. les membres d'un segment vulnérable précis mettaient plus d'importance sur un point particulier). Collectivement, les participants ont indiqué ce qui suit :

- *Problèmes/enjeux récurrents* : Lorsqu'on a demandé aux participants de dire ce qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils pensent à produire leur déclaration de revenus, ils ont fréquemment cernés certains enjeux, problèmes ou difficultés qui ont tendance à se reproduire lorsqu'ils préparent leur déclaration de revenus ou pendant la période de production des déclarations de revenus. En voici des exemples :
 - rester à jour des changements fiscaux apportés d'une année à l'autre et les comprendre (p. ex. nouveaux règlements et changements apportés aux qualifications et aux exigences en matière d'admissibilité);

- longs temps d'attente pour joindre un agent des centres d'appels de l'Agence;
- problèmes liés à la résolution d'un problème lorsqu'on communique avec l'Agence par téléphone (p. ex., le problème ne peut pas être résolu dans une seule interaction, on reçoit des renseignements différents et contradictoires de la part de différents agents de l'Agence);
- il est difficile de trouver des renseignements précis en ligne ou sur le site Web de l'Agence;
- on éprouve des problèmes/difficultés d'accès au portail *Mon dossier*;
- les complications qui surviennent lorsqu'il faut faire une demande pour plusieurs prestations, crédits et déductions, comme l'allocation canadienne pour enfants (ACE), le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) demandé pour un enfant, la Prestation canadienne d'urgence (PCU), la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) et les retenues d'impôt pour travail indépendant. Ce problème était plus susceptible d'être nommé par des parents célibataires;
- les problèmes découlant de situations personnelles ou de circonstances de la vie complexes (p. ex. des litiges relatifs à la garde des enfants, des maladies et des situations de logements précaires).
- *Sentiments négatifs/réactions affectives* : Pour divers participants, surtout les parents célibataires, le fait de songer à l'Agence et à produire leurs déclarations de revenus suscite des sentiments négatifs ou des réactions affectives. Une gamme d'expressions a été utilisée pour décrire de telles réactions, y compris « stressé », « anxieux », « nerveux », « appréhendé », « intimidé », « dépassé », « inquiet », « agacé » et « incertain ». Les participants ont parfois associé ces sentiments aux types de problèmes susmentionnés ou à des préoccupations générales concernant le fait de « manquer ou d'oublier quelque chose », de « faire des erreurs », de « faire des déclarations inappropriées » et de « ne pas faire les choses correctement » lors de la production de leurs déclarations de revenus.
- *Évaluations et impressions du processus de production des déclarations de revenus* : Pour certains participants, lorsqu'ils pensent à produire leur déclaration de revenus, ils pensent aux cotisations générales ou aux impressions qu'ils ont du processus de production des déclarations de revenus. De telles évaluations étaient plus susceptibles d'être négatives et de contenir des critiques et des mots comme « fardeau », « compliqué », « long » et « tracas ». D'un autre côté, des descripteurs positifs ont parfois été utilisés, y compris « facile », « rapide », « efficace » et « simple ». Ces évaluations comprenaient des réflexions sur les délais de traitement des déclarations de revenus (certains répondants souhaitaient que le processus soit plus rapide, et d'autres le décrivaient comme étant bon ou opportun).
- *Impressions sur la production de déclarations de revenus au fil du temps* : Pour certains participants, lorsqu'ils pensent à la production de déclarations de revenus, ils pensent à la façon dont les choses ont évoluées au cours des années, plus précisément au fait que la production de déclarations de revenus est devenue plus compliquée ou plus simple au fil du temps.
 - *Impression que la production de déclarations de revenus est devenue plus compliquée au fil du temps* : Lorsqu'ils songent à la production de déclarations de revenus, certains participants sont d'avis que ce processus est devenu plus « compliqué », « intimidant » ou « lourd » au fil du temps, plus particulièrement que le formulaire d'impôt est devenu plus long et plus complexe. Les participants ont signalé avoir les impressions et pensées suivantes :

- il faut dépendre de plus en plus à des comptables ou avoir recours aux services d'un comptable pour produire sa déclaration de revenus;
 - les frais de services d'un comptable ou les ressources limitées pour obtenir de l'aide à produire soi-même ses déclarations de revenus (point signalé principalement par des parents célibataires);
 - les gens doutent de leur capacité à préparer leur déclaration de revenus sans aide (points aussi signalés principalement par des parents célibataires);
 - les demandes de renseignements sur la raison pour laquelle le gouvernement fédéral ne peut pas simplifier la procédure de production de déclarations de revenus en remplissant automatiquement les sections pour lesquelles l'Agence et d'autres organismes gouvernementaux ont déjà dans leurs dossiers;
 - une tendance à procrastiner ou à reporter à plus tard la production de ses déclarations de revenus;
 - une plus grande attention est accordée à la production à temps et au respect des échéances de production.
- *Impression que la production de déclarations de revenus est facile ou est devenue plus facile avec le temps* : Lorsqu'on a demandé aux participants de préciser ce qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils songent à la production des déclarations de revenus, certains ont dit que le processus de production est facile ou a été simplifié grâce à un logiciel de production de déclarations de revenus.
- *Résultat prévu/attendu du processus de production des déclarations de revenus* : Certains participants ont dit qu'ils pensent au résultat prévu ou attendu du processus de production de leurs déclarations de revenus, plus précisément à la perspective d'avoir à payer des impôts ou de recevoir des prestations ou des remboursements.
 - *Appréhension des enjeux et des défis potentiels* : Certains participants ont indiqué qu'ils pensent aux problèmes potentiels qu'ils pourraient rencontrer lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus (par opposition aux problèmes récurrents), comme la possibilité de faire l'objet d'une vérification, la nécessité de corriger leur déclaration, les problèmes liés à la production en ligne (p. ex. les problèmes techniques et la nécessité de se trouver un nouveau comptable).
 - *Défis auxquels font face les populations « vulnérables »* : Lorsqu'ils songent à la production de déclarations de revenus, quelques participants ont l'impression que de nombreuses personnes n'ont pas les ressources dont elles ont besoin pour les aider à produire leurs déclarations de revenus. Plus particulièrement, ils ont l'impression que les personnes qui n'ont pas d'ordinateur, celles qui ont une piètre connexion à Internet et les nouveaux Canadiens doivent surmonter d'importants défis lorsqu'ils doivent préparer leurs déclarations de revenus.

La plupart des répondants ont communiqué avec l'Agence ou ont eu des interactions avec elle, principalement par téléphone

La plupart des participants des segments vulnérables de la population canadienne ont dit avoir communiqué avec l'Agence du revenu du Canada ou avoir interagi avec elle. Les raisons de communiquer avec l'Agence peuvent être classées dans deux grandes catégories, lesquelles peuvent parfois se chevaucher : la recherche de renseignements et le traitement d'un enjeu ou d'un problème. Les raisons précises qui sont classées dans chacune de ces catégories étaient nombreuses et variées.

- Recherche de renseignements et demandes de renseignements : Cette catégorie inclut des renseignements sur les éléments suivants ou en lien avec ce qui suit :
 - Régime d'accession à la propriété (RAP)
 - PCU/PCRE
 - Régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER)
 - Régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI)
 - Comptes d'épargne libres d'impôt (CELI)
 - Changements au chapitre des circonstances de la vie (p. ex. état civil, divorce, garde d'enfants)
 - Versements d'acomptes provisionnels
 - Production de déclarations de revenus pour une personne décédée
 - Recherche de formulaires précis
 - Soumission de formulaires précis
 - Frais relatifs à l'usage d'un véhicule automobile
 - Travail indépendant
 - Pension alimentaire pour enfants
 - Loyer
 - Prêts étudiants
- Traitement d'enjeux ou de problèmes précis : Cela englobe une variété de raisons en lien avec ce qui suit :
 - Paiements de versements/sommes dues à l'Agence
 - Désaccord avec un avis de cotisation
 - Vérifications
 - Déclaration de revenus d'une année précédente
 - Documents requis par une autre institution ou un autre organisme
 - Demande de prestations pour un enfant en situation de handicap ou accès à ces prestations
 - Allocation canadienne pour enfants (ACE)
 - Crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH)
 - Production de déclarations de revenus pour une autre personne ou une personne décédée
 - PCU/PCRE
 - Retards dans l'émission des paiements ou des remboursements par l'Agence
 - *Mon dossier* (p. ex. codes d'autorisation, mots de passe perdus, incapacité d'accéder ou d'ouvrir une session, configuration du dépôt direct)

La majorité des participants de chaque groupe comprenant des membres de segments vulnérables de la population canadienne ont indiqué qu'ils avaient communiqué avec l'Agence par téléphone pour traiter de ces enjeux. Dans certains cas, cela a été fait en réponse à la correspondance reçue de l'Agence (c.-à-d., la communication a été amorcée par l'Agence) ou il s'agissait d'un suivi après avoir communiqué avec l'Agence par la poste (c.-à-d., les participants ont d'abord communiqué avec l'Agence par la poste, puis ont fait un suivi par téléphone). De plus, certaines personnes ayant indiqué chercher des renseignements ont signalé qu'elles avaient communiqué avec l'Agence par téléphone après avoir tenté sans succès de trouver les renseignements sur le site Web de l'Agence. En plus de communiquer par téléphone, certains répondants ont dit avoir communiqué avec l'Agence au moyen du service *Mon dossier* et quelques-uns ont communiqué avec l'Agence ou ont eu des interactions avec elle par la poste ou en personne à un bureau.

Les commentaires des déclarants par support papier étaient très semblables. Lorsque les participants ont répondu à une question pour déterminer la façon dont ils communiquent habituellement avec l'Agence, la majorité des répondants dans chaque groupe a dit le faire par téléphone. De plus, au moins quelques participants dans chacun de ces groupes ont indiqué qu'ils communiquent habituellement avec l'Agence au moyen du portail *Mon dossier*, en personne à un bureau ou par leur comptable.

Les participants ont souvent signalé des expériences mitigées lorsqu'ils ont des interactions avec l'Agence.

Les participants qui ont communiqué avec l'Agence ont souvent décrit leur expérience comme étant mitigée. D'un point de vue positif, la plupart des participants ont fini par obtenir les renseignements qu'ils cherchaient ou par résoudre leur problème et ils ont souvent décrit le personnel de l'Agence comme étant « poli », « serviable », « rapide » et « patient ». D'un point de vue négatif, de nombreux participants ont également signalé des difficultés, des défis et des frustrations lorsqu'ils ont dû interagir avec l'Agence pour obtenir des renseignements ou pour résoudre leur problème.

Les deux problèmes les plus couramment cernés à cet égard étaient le temps passé à attendre pour parler à un agent de service, et le temps et les efforts nécessaires pour résoudre un problème (y compris l'incapacité à résoudre un problème en une seule transaction et le transfert d'un agent de service à un autre). Voici quelques problèmes qui ont été signalés moins souvent :

- Difficulté à parler avec un agent des services téléphoniques ou à le comprendre en raison de son accent.
- Difficulté à comprendre les options du menu téléphonique ou à choisir l'option appropriée.
- Interruption de l'appel ou du service pendant la conversation avec un agent.
- Site Web de l'Agence difficile à naviguer ou non convivial.
- Les agents des services téléphoniques sont « désagréables », ne sont pas compétents ou ne sont pas en mesure d'aider.
- Rater les rappels de l'Agence puisqu'il n'est pas indiqué que l'appel provient de l'Agence.
- Avoir à communiquer de nouveau avec l'Agence parce que la première interaction par téléphone n'a pas permis d'obtenir les renseignements requis.

Certains participants ont décrit leur expérience comme étant positive, soulignant tout simplement que leur problème a été résolu rapidement ou qu'ils ont reçu les renseignements dont ils avaient besoin.

Les répondants qui n'ont pas communiqué avec l'Agence ont déclaré qu'ils le feraient probablement par téléphone.

Parmi le petit nombre des membres de segments vulnérables de la population canadienne qui n'ont pas communiqué avec l'Agence, la plupart ont dit que s'ils voulaient ou devaient communiquer avec l'Agence, ils le feraient par téléphone. Deux raisons semblables ont été fournies souvent pour justifier une communication par téléphone. La première raison est que les gens ont l'impression que le téléphone est le moyen le plus efficace pour obtenir des renseignements détaillés et précis concernant un problème personnel ou un problème fiscal complexe. L'autre raison est que les gens ont l'impression que la communication téléphonique permet d'avoir une conversation ou une discussion qui est plus susceptible de fournir des renseignements ou d'aider à résoudre un

problème. Un petit nombre de participants ont indiqué qu'ils communiqueraient avec l'Agence par téléphone parce qu'ils ne pouvaient pas penser à d'autres options.

Quelques membres des segments vulnérables de la population canadienne qui n'ont pas communiqué avec l'Agence étaient d'avis que, s'ils tentent de communiquer avec l'Agence par téléphone, ils seraient probablement mis en attente pendant une période prolongée. Par conséquent, ils ont dit qu'ils commenceraient par essayer de trouver les renseignements requis sur le site Web de l'Agence. Enfin, quelques participants ont indiqué que la voie qu'ils utiliseraient dépendrait du problème en question : s'ils avaient besoin de renseignements généraux, ils commenceraient par le site Web de l'Agence, mais si le problème était complexe ou concernait des circonstances personnelles, ils utiliseraient le téléphone.

Les gens ont aussi signalé qu'ils communiqueraient avec l'Agence par la poste, en personne et au moyen du portail *Mon dossier*.

Comme il a été susmentionné, certains membres des segments vulnérables de la population canadienne qui ont communiqué avec l'Agence ont indiqué qu'ils l'avaient fait soit par le portail *Mon dossier*, par la poste ou en personne à un bureau. Dans les groupes n'ayant pas mentionné ces voies à titre de méthodes de communication avec l'Agence, *les participants ont souvent mentionné ces voies comme autres façons* qu'une personne puisse communiquer ou interagir avec l'Agence.

La pandémie a eu une incidence limitée sur les interactions avec l'Agence.

La plupart des participants ont dit que rien n'a changé pour eux en ce qui concerne la façon dont ils interagissent ou communiquent avec l'Agence en raison de la pandémie. Ceux qui ont remarqué des changements ont mis l'accent sur les éléments suivants, dont la plupart se rapportent au service téléphonique.

- *Qualité du service offert par les agents des services téléphoniques* : Quelques participants ont eu l'impression que le service des agents des services téléphoniques a changé en raison de la pandémie. Toutefois, les impressions sur la façon dont ce service a changé variaient et avaient tendance à impliquer des spéculations. D'une part, certains répondants avaient l'impression que les agents semblaient plus détendus et à l'aise, peut-être parce qu'ils travaillaient à partir de la maison. D'un autre côté, certains répondants étaient d'avis que la qualité du service avait diminué, peut-être parce que l'Agence a dû embaucher et former rapidement plus d'agents afin de composer avec des volumes accrus d'appels attribuables à la pandémie.
- *Plus de difficulté à interagir avec l'Agence par téléphone* : Quelques participants estiment qu'il est plus difficile d'interagir avec l'Agence par téléphone en raison de la pandémie. Certains répondants avaient l'impression que la hausse des volumes d'appels a occasionné des temps d'attente plus longs, que la réception et la connectivité des téléphones étaient médiocres (peut-être parce que les agents de l'Agence travaillent à domicile et non à un centre d'appels) et que les agents des services téléphoniques ne répondent pas aux appels d'une façon aussi efficace et rapide (peut-être parce qu'ils travaillent à domicile).
- *Changements aux raisons de communiquer avec l'Agence et augmentation de la fréquence des communications* : Quelques participants ont indiqué qu'ils ont dû interagir de façon plus fréquente avec l'Agence en raison des circonstances liées à la pandémie et parce qu'ils avaient besoin de renseignements sur la Prestation canadienne d'urgence (PCU).

- *Changements aux façons d'interagir avec l'Agence* : Cela comprenait l'inscription au service Mon dossier, l'utilisation plus fréquente du service Mon dossier et l'utilisation plus fréquente du site Web de l'Agence pour chercher des renseignements afin d'éviter les longues attentes lorsque vous tentez de communiquer avec l'Agence par téléphone. Cela comprenait également une utilisation plus fréquente du site Web de l'Agence en raison des fermetures de bureaux, ainsi que des paiements à l'Agence par la poste en raison de la fermeture des boîtes de dépôt. Pour quelques-uns des déclarants par support papier, cela signifiait qu'ils ne pouvaient plus obtenir des formulaires d'impôt à un bureau de poste.

Le téléphone est la façon privilégiée d'interagir avec l'Agence pour la plupart des répondants

Si les répondants peuvent choisir le téléphone, la plupart d'entre eux ont indiqué qu'ils choisiraient cette voie de communication comme méthode privilégiée pour interagir avec l'Agence.² Bien que cela ait été particulièrement le cas chez les aînés et les déclarants par support papier, la moitié des participants ou plus dans la plupart des groupes ont aussi indiqué que le téléphone était leur option privilégiée. Voici quelques raisons pour lesquelles les gens préfèrent le téléphone :

- Le téléphone permet d'avoir une conversation et un dialogue, ce qui est un moyen efficace de régler ou résoudre un problème, surtout les problèmes qui nécessitent une explication.
- Le téléphone est un moyen efficace de régler les problèmes personnels ou les problèmes pour lesquels il faut fournir des détails sur les circonstances personnelles.
- Les gens ont l'habitude de communiquer avec les organismes gouvernementaux par téléphone (surtout les aînés).
- Les gens ont un plus grand sentiment de confort ou de sécurité lorsqu'ils discutent en personne de questions liées à l'impôt.
- Les gens n'ont pas assez de connaissances ou de compétences pour utiliser des ordinateurs ou communiquer par courriel (surtout les aînés).
- Il y a une crainte de piratage ou d'attaques à la sécurité si des renseignements sont communiqués sur Internet, surtout lorsque ces renseignements liés aux impôts peuvent inclure des données personnelles ou de nature délicate.

Bien que le téléphone soit l'option privilégiée pour la plupart des participants, au moins quelques personnes dans la plupart des groupes ont dit qu'elles préféreraient interagir avec l'Agence en ligne, c.-à-d. par clavardage en ligne, par courriel ou au moyen du service Mon dossier. Cette option était la plus susceptible d'être préférée par les parents célibataires et les personnes qui ont connu de la précarité dans leur situation de logement. Voici les raisons données pour expliquer cette préférence :

- Cette méthode permet d'avoir un suivi de la conversation ou de l'interaction. Cet avantage a été souligné par quelques personnes qui ont connu une situation de logement précaire (p. ex., puisque leur situation de logement change, ces personnes préfèrent traiter avec l'Agence au moyen du service Mon dossier pour pouvoir faire le suivi de l'interaction).
- Il est pratique, facile et rapide d'interagir de cette façon, et cette méthode permet d'envoyer des pièces jointes ou des documents à l'Agence.

²On a demandé aux déclarants par support papier pourquoi ils communiquent habituellement avec l'Agence de la façon dont ils font (voir la question 15 dans le guide pour les déclarants par support papier).

- Il est facile d'effectuer d'autres tâches lorsqu'on communique en ligne.
- Cette méthode permet de communiquer avec l'Agence à partir de son poste de travail sans avoir à utiliser le téléphone au travail.

Quelques participants ont indiqué que la communication en personne était leur option privilégiée, car elle fournit une communication individuelle et facilite la communication proactive de renseignements. Certains participants ont indiqué que leur préférence varierait en fonction de la nature de l'interaction (p. ex., ils préfèrent communiquer par téléphone ou en personne pour traiter un problème complexe, et ils préfèrent utiliser le site Web pour chercher des formulaires). Des déclarants par support papier ont indiqué qu'ils feraient affaire avec un comptable parce qu'ils ont l'impression qu'il s'agit de la façon la plus efficace de résoudre un problème personnel ou complexe ou d'obtenir des renseignements à cet égard.

Divers participants des segments vulnérables de la population canadienne indiquent qu'ils utiliseraient des options en ligne autant que possible pour interagir avec l'Agence.

Malgré une préférence pour le téléphone, il y avait une ouverture relativement généralisée parmi les participants des segments vulnérables de la population canadienne à faire tout ce qu'ils peuvent en ligne lorsqu'ils doivent communiquer avec l'Agence ou interagir avec elle. Cela dit, les participants ont souvent indiqué des conditions à l'utilisation des options en ligne : si elles sont faciles, si elles incluent une fonction de clavardage en direct, et si elles incluent une option de rappel. Certains participants affirment qu'ils hésitent à utiliser souvent les options en ligne pour faire affaire avec l'Agence, car ils se préoccupent de la sécurité des renseignements de nature délicate, comme leur numéro d'assurance sociale (NAS). Certains répondants avaient aussi des préoccupations à l'égard de la protection des renseignements personnels. Ils étaient surtout réticents à l'idée d'accroître leurs interactions en ligne avec l'Agence puisqu'ils avaient l'impression que, plus ils font des affaires en ligne avec l'Agence, plus cette dernière aura de renseignements personnels à leur égard.

Presque tous les participants des segments vulnérables de la population canadienne produisent une déclaration de revenus des particuliers chaque année

Tous les participants des segments vulnérables de la population canadienne ont dit qu'ils avaient produit une déclaration de revenus des particuliers, et presque tous ont dit qu'ils produisent une déclaration de revenus chaque année. Les quelques personnes qui ne produisent pas une déclaration chaque année ont indiqué qu'elles le faisaient la plupart du temps. Parmi les raisons fournies pour ne pas produire une déclaration chaque année, citons la maladie et le nonaccès aux dossiers personnels en raison d'une situation de logement précaire.

Deux avantages perçus de la production de déclarations de revenus sont souvent cités

Les participants des segments vulnérables de la population canadienne ont le plus souvent précisé deux avantages à produire leur déclaration de revenus des particuliers. Ils produisent une déclaration de revenus parce qu'ils ont l'impression que cela est une obligation ou une exigence en vertu de la loi. Ils le font aussi pour recevoir diverses prestations et d'autres remboursements ou remises. Bien que les deux raisons aient été régulièrement mentionnées par les membres des trois groupes vulnérables, les parents célibataires étaient plus susceptibles de nommer et de souligner la réception de prestations du gouvernement. D'autres avantages liés à la production de déclarations de revenus des particuliers comprenaient ce qui suit :

- Un désir de rester à l'affût des questions liées à l'impôt, y compris le fait de ne pas vouloir « prendre du retard » ou d'avoir à « rattraper son retard » dans la production de déclarations, et de ne pas vouloir « devoir de l'argent à l'Agence », c.-à-d. payer des intérêts et des pénalités.
- La tranquillité d'esprit/le désir de « finir avec cette tâche » pour « ne plus avoir à y penser ». L'avantage d'avoir la « tranquillité d'esprit » était parfois associé à l'impression que la production d'une déclaration de revenus est exigée par la loi.
- La perception selon laquelle la production d'une déclaration de revenus est une exigence pour effectuer certaines transactions, comme acheter un véhicule à moteur et faire une demande de prêt hypothécaire.

Les inconvénients perçus de la production de déclarations de revenus variaient

Ces mêmes participants ont collectivement cerné un certain nombre d'inconvénients liés à la production de déclarations de revenus, même si bon nombre de participants ont dit qu'il n'y avait aucun inconvénient ou qu'ils ne pouvaient pas penser à aucun. Voici quelques exemples d'inconvénients signalés :

- Devoir de l'argent, y compris les intérêts et les pénalités sur le solde dû.
- Avoir de la difficulté à trouver un comptable.
- Avoir à payer des honoraires de comptable.
- Attendre l'arrivée des documents liés à l'impôt/rassembler les documents nécessaires.
- Utiliser un logiciel d'impôt qui n'est pas bon.
- Prendre le temps et déployer les efforts nécessaires pour remplir le formulaire (inconvénient cerné ou souligné surtout par des parents célibataires, dont certains ont décrit le processus comme étant « stressant », « laborieux » et « difficile »).
- Le temps qu'il faut pour obtenir des réponses à ses questions après avoir appelé un centre d'appels de l'Agence.
- Difficultés/complexités qui peuvent survenir en raison d'un changement dans sa situation personnelle, p. ex., un divorce ou une séparation.
- Anxiété générale associée à la production de déclarations de revenus.
- Le gouvernement accumule de plus en plus de renseignements sur les gens.

Les participants des segments vulnérables de la population canadienne produisent habituellement des déclarations en ligne.

Tous les participants, sauf quelques-uns, des segments vulnérables de la population canadienne ont dit avoir produit leur récente déclaration de revenus des particuliers en ligne. De plus, tout le monde a indiqué que la production en ligne était leur pratique habituelle. Quelques aînés ont précisé que leur dernière déclaration a été remplie par téléphone, tandis que plusieurs participants ont soumis leur dernière déclaration par la poste en raison de circonstances extraordinaires (p. ex., un changement d'état civil qui a entraîné des complications fiscales, ou la perte de son code d'accès à IMPÔTNET). La plupart des participants qui ont produit leur dernière déclaration de revenus des particuliers par la poste (c.-à-d. les déclarants par support papier) ont indiqué qu'il s'agissait de leur pratique habituelle.

Les comptables sont la principale raison pour laquelle les déclarants par support papier ont produit leur déclaration en ligne.

Au moins quelques déclarants sur papier dans chaque groupe ayant des membres de ce segment ont, à l'occasion, produit leur déclaration par voie électronique, même s'ils envoient habituellement leur déclaration de revenus par la poste. La raison la plus courante pour avoir produit une déclaration par voie électronique, malgré l'habitude d'envoyer une déclaration par la poste, était le fait d'avoir eu recours à un comptable qui a l'habitude de produire les déclarations par voie électronique. D'autres raisons comprenaient le désir d'essayer la production par voie électronique et l'obtention d'aide d'une personne qui a déjà produit des déclarations en ligne. Voici des raisons pour lesquelles des répondants sont retournés à leur méthode de production habituelle après avoir produit une déclaration par voie électronique :

- N'a plus recours aux services d'un comptable ou n'a plus besoin de tels services.
- Problèmes techniques/difficultés lors de la production par voie électronique.
- Erreurs commises en raison de la production par voie électronique (p. ex., n'a pas eu droit à des prestations, a reçu un appel ou une correspondance de la part de l'Agence).
- Perception selon laquelle la production par la poste est plus simple.
- La production de déclarations par la poste offre un plus grand confort et une tranquillité d'esprit.

Façons de remplir les déclarations de revenus des particuliers – certains obtiennent de l'aide, d'autres non

En ce qui a trait aux questions posées pour déterminer la façon dont les répondants produisent habituellement leur déclaration de revenus des particuliers, les participants étaient susceptibles de faire partie de l'une de deux catégories : les personnes qui produisent leurs déclarations entièrement par elles-mêmes, et les personnes qui demandent à une autre personne de produire leurs déclarations pour elles. Cela dit, la plupart des groupes comprenaient également des personnes qui ont dit qu'elles produisent leurs déclarations par elles-mêmes, mais qu'elles obtiennent de l'aide. Les participants qui produisent leurs déclarations par eux-mêmes, mais qui obtiennent de l'aide, fournissaient habituellement les raisons suivantes pour expliquer pourquoi ils préfèrent obtenir de l'aide :

- Ils veulent que quelqu'un vérifie leur formulaire rempli.
- Leur situation ou circonstance personnelle est complexe (p. ex. enjeux liés à des biens locatifs, est un entrepreneur indépendant ou un travailleur autonome).
- Ils ne font pas confiance à leurs propres connaissances financières.

D'autres raisons d'obtenir de l'aide incluaient ce qui suit : la tranquillité d'esprit et le fait d'avoir déjà eux des expériences négatives à remplir un formulaire d'impôt par soi-même.

Certains participants qui reçoivent de l'aide ont indiqué que la personne qui les aide à préparer leur déclaration de revenus s'occupe aussi de la soumettre à l'Agence. Les aînés étaient plus susceptibles de dire qu'ils demandent à quelqu'un d'autre de remplir leur formulaire d'impôt pour eux, tandis que les déclarants par support papier étaient plus susceptibles de dire qu'ils le font eux-mêmes. Les parents célibataires et les personnes qui ont connu une situation de logement précaire

étaient plus susceptibles de dire qu'ils produisent leur déclaration de revenus par eux-mêmes ou par eux-mêmes mais avec de l'aide, au lieu de dire qu'ils demandent à quelqu'un d'autre de le faire pour eux.

Formulaires obtenus par la poste pour les déclarants par support papier

Les participants qui ont produit leur dernière déclaration par la poste ou qui produisent habituellement leurs déclarations par la poste reçoivent leurs formulaires par la poste (en les commandant en ligne ou par téléphone) ou par leur comptable. Quelques répondants ont ajouté que, avant la pandémie, ils ramassaient leurs formulaires à un bureau de poste. Presque tous ceux qui obtiennent des formulaires par la poste ont indiqué que, s'ils ne pouvaient plus recevoir leurs formulaires par la poste, ils pourraient les obtenir par voie électronique en les téléchargeant. Ils ont aussi dit que cela ne constituerait pas un problème. Dans l'éventualité où cela pourrait poser un problème (p. ex. n'a pas d'imprimante), des copies pourraient être obtenues auprès d'un comptable ou d'un proche.

2. Utilisation de services en ligne

Cette section rend compte de l'utilisation des services en ligne par les participants, y compris les services offerts par l'Agence.

Les participants accèdent habituellement aux services en ligne et par Internet à partir de leur domicile, au moyen de leurs propres appareils.

Les participants accèdent habituellement à Internet ou aux services en ligne à partir de leur domicile ou de leur résidence au moyen d'un appareil personnel. Les appareils les plus fréquemment cernés étaient les ordinateurs et les ordinateurs portatifs, mais au moins quelques participants dans la plupart des groupes utilisent, ou utilisent également, une tablette ou un téléphone intelligent. Tous les déclarants par support papier ont précisé avoir un accès Internet haute vitesse, et la moitié ou plus des déclarants par support papier dans chaque groupe ont indiqué qu'ils ont accès à une imprimante à leur domicile ou à leur résidence. Outre leur domicile ou leur résidence, le seul autre point d'accès pour les services en ligne mentionnés assez fréquemment était le lieu de travail. Les autres points d'accès comprenaient la bibliothèque, un magasin de fournitures de bureau et un centre d'affaires à domicile. L'utilisation de ces points d'accès est relativement limitée et peu fréquente, et les personnes qui les utilisent n'ont aucune préoccupation à l'égard de l'impression des documents.

Utilisation généralisée des médias sociaux parmi les déclarants par support papier

L'utilisation des médias sociaux est répandue chez les déclarants par support papier. En effet, la majorité des participants de tous les groupes, sauf un, ayant des déclarants par support papier ont indiqué qu'ils utilisent les médias sociaux. Les déclarants par support papier utilisent des plateformes ont souvent mentionné qu'ils utilisent des plateformes comme Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, WhatsApp, LinkedIn, Snapchat et YouTube. Les médias sociaux sont utilisés pour se tenir au courant des nouvelles et des récents événements, pour rester en contact avec la famille et les amis, et pour se divertir.

Presque tous les répondants ont entendu parler du portail Mon dossier pour les particuliers et sont des utilisateurs inscrits; la fréquence d'utilisation par contre varie.

Dans l'ensemble des publics cibles, presque tous les participants ont dit avoir entendu parler du portail Mon dossier pour les particuliers, et la plupart sont des utilisateurs inscrits.

Les participants ont collectivement cerné diverses choses qu'ils font ou ont fait dans Mon dossier. Bien que les gens aient tendance à utiliser le plus souvent Mon dossier pendant la période de production des déclarations de revenus, la fréquence à laquelle ils l'utilisent varie entre « rarement », « de temps en temps » et « régulièrement » (les parents célibataires étant les plus susceptibles de choisir cette option). La fréquence d'utilisation a tendance à être déterminée par la raison pour laquelle les participants utilisent Mon dossier. Ces raisons sont énumérées ci-dessous. Celles indiquées le plus souvent sont affichées en premier et précédées d'un astérisque (*).

- *Afficher le statut de la déclaration de revenus/suivi du remboursement
- *Consulter les avis de cotisation (ADC) et les avis de nouvelle cotisation
- *Consulter les renseignements sur les prestations et les crédits ainsi que les dates de paiement
- *Consulter des feuillets de renseignements fiscaux (p. ex., T4, T4A)
- *Afficher les avis envoyés par courrier ou par courriel
- Vérifier les limites de cotisation à un REER ou les droits de cotisation pour les cotisations à un CELI
- Envoyer/soumettre des documents
- Télécharger des formulaires
- Afficher des déclarations antérieures
- Mettre à jour une adresse ou des numéros de téléphone
- Dépôt direct.
- Accéder à des formulaires d'impôt des années précédentes
- Consulter les versements d'acomptes provisionnels
- Faire une demande de PCRE ou de PCU

Quelques participants qui sont inscrits au portail Mon dossier ont indiqué qu'ils ne l'ont pas encore utilisé en raison de problèmes d'ouverture de session.

Le portail Mon dossier est décrit comme étant utile

Les utilisateurs inscrits au portail Mon dossier ont souvent décrit le service en ligne comme étant utile ou très utile pour eux. Voici les raisons données pour expliquer pourquoi les répondants trouvent ce service utile ou très utile :

- Il est pratique et donne accès à plusieurs types de renseignements et de services, le tout à un seul endroit.
- Les renseignements disponibles sont à jour ou mis à jour instantanément.
- Le service permet de consulter des renseignements antérieurs ou de faire des suivis d'une année à l'autre. Cela permet d'utiliser le service pour tenir un registre et contrevérifier les données.
- Le service est sécurisé, ce qui offre une tranquillité d'esprit.
- Le service est bien organisé et convivial, et les renseignements sont faciles à trouver.
- Il est disponible/accessible en tout temps.

- Cela permet de gagner du temps; nul besoin d'appeler l'Agence et d'attendre pour parler à un agent.
- Le service est un moyen efficace de mettre à jour les renseignements, comme un changement d'adresse (raison signalée surtout par les personnes qui ont connu une situation de logement précaire).

La seule fonction que les répondants connaissaient à l'égard de Mon dossier, mais choisissaient de ne pas utiliser, était le paiement d'acomptes provisionnels. La raison invoquée était la réticence à l'égard de l'établissement de paiements préautorisés pour des factures de toute sorte.

Quelques suggestions ont été offertes pour le service Mon dossier

Les utilisateurs inscrits au portail Mon dossier ont collectivement cerné diverses suggestions pour améliorer le service, mais seulement deux suggestions ont été signalées assez fréquemment : fournir un service de clavardage en temps réel et inclure un service de rappel. Voici d'autres suggestions faites par des répondants :

- Fournir des détails et des renseignements sur tout ce qui peut être fait au moyen du portail Mon dossier.
- Inclure plus d'icônes sur le tableau de bord.
- Simplifier l'interface d'ouverture (on l'a décrite comme étant trop encombrée).
- Permettre de poser une question et d'être dirigé vers la section du site Web de l'Agence où la réponse pourrait être trouvée.³
- Dans l'avis par courriel, inclure un renvoi à l'objet de l'article de correspondance qui se trouve dans la boîte de réception du destinataire.
- Être capable d'accéder à d'autres prestations, comme l'assurance-emploi (AE) ou les prestations provinciales au moyen de Mon dossier.
- Faciliter/simplifier le processus d'inscription en éliminant la nécessité d'obtenir son code d'accès par la poste.
- Processus plus facile pour réinitialiser le mot de passe
- Être capable de soumettre sa déclaration de revenus
- Être capable de faire une demande de nouvelle cotisation

Principale raison de ne pas s'inscrire à Mon dossier – Pas besoin de ce service

Les participants qui étaient au courant du service Mon dossier, mais qui n'y étaient pas inscrits, étaient plus susceptibles d'attribuer cela au fait qu'ils n'en avaient pas besoin. Voici d'autres raisons qui ont été cernées : des gens éprouvent une certaine appréhension à l'égard de la technologie, car ils ont l'impression de ne pas avoir assez de compétences pour l'utiliser; et d'autres répondants ont signalé avoir essayé sans succès à s'inscrire au service Mon dossier (p. ex., n'ont jamais reçu leur code d'accès).

Utilisation relativement répandue du portail Mon dossier Service Canada

Lorsqu'on a demandé aux participants s'ils ont déjà accédé aux programmes ou aux services du gouvernement du Canada au moyen d'un compte en ligne autre que le compte Mon dossier (particuliers) de l'Agence, au moins quelques participants dans chaque groupe ont précisé avoir un

³Cela fait référence à l'utilisation de robots conversationnels pour que les réponses aux questions fréquemment posées soient mieux adaptées.

compte Mon dossier Service Canada (MDSC). Lorsqu'on a demandé s'il y avait des caractéristiques de ce service qui sont particulièrement utiles, des participants ont répondu que le portail MDSC offre un accès au relevé d'emploi et inclut un outil de calcul qui permet aux utilisateurs de faire des calculs pour divers scénarios de prévisions financières (p. ex. calculer leur montant de pension mensuel du Régime de pensions du Canada). Dans le cadre des discussions sur les services gouvernementaux en ligne, un commentaire positif a été fait à l'égard des programmes d'identification numérique qui font en sorte que les gens n'ont plus besoin d'avoir sur eux des cartes physiques d'assurance-maladie. Il a également été suggéré que le gouvernement du Canada rende tous les comptes en ligne accessibles à partir d'un site commun.

Bon nombre des participants ont utilisé les services en ligne du gouvernement du Canada pour des raisons autres que l'accès à des programmes ou à des services

De nombreux participants (au moins quelques-uns dans la plupart des groupes) ont indiqué qu'ils avaient utilisé les services en ligne du gouvernement du Canada pour des raisons autres que l'accès aux programmes ou aux services fédéraux. Voici des exemples :

- Rechercher un emploi au moyen du Guichet-Emplois.
- Rechercher des données sur le site Web de Statistique Canada.
- Rechercher des renseignements sur le site Web de Services aux Autochtones Canada.
- Obtenir des laissez-passer auprès de Parcs Canada.
- Rechercher des renseignements ou formulaires liés au renouvellement ou à la demande de passeport.
- Utiliser des formulaires de demande sur le site Web de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.
- Rechercher des renseignements sur le site Web du Conseil national de recherches.
- Rechercher des formulaires sur le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada.
- Enregistrer des armes à feu sur le site Web de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).
- Utiliser les Services en ligne des subventions et contributions (SELSC).

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un service du gouvernement du Canada, des participants ont aussi mentionné l'inscription aux programmes provinciaux et territoriaux d'exécution des ordonnances alimentaires.

Presque tous les participants font des achats ou des transactions bancaires en ligne

Presque tous les participants font des achats et des transactions bancaires en ligne. De plus, ils paient leurs factures en ligne directement à partir de leur compte bancaire et utilisent le dépôt direct pour faire des paiements. Parmi les raisons fournies fréquemment par les participants pour expliquer la raison pour laquelle ils paient leurs factures en ligne et utilisent le dépôt direct, citons ce qui suit : cette méthode de transactions est rapide et pratique (p. ex. nul besoin de se rendre à la banque pour déposer un chèque); il est facile de faire le suivi des paiements et des dépôts au fil du temps (c.-à-d. garder un registre des transactions) et il est plus facile de suivre un budget en sachant exactement quand les factures doivent être payées et quand les fonds sont déposés dans le compte.

Certains participants, surtout les particuliers ayant connu une situation de logement précaire, ont indiqué que l'établissement de paiements et de dépôts directs fait en sorte qu'ils n'ont pas de problèmes ou d'enjeux à régler lorsqu'ils passent d'une résidence à une autre. Quelques

participants ont dit que l'effet de la pandémie sur l'accès aux banques et aux institutions financières les a motivés à établir des paiements et dépôts directs. Une autre raison souvent cernée pour établir le dépôt direct était l'absence de choix (c.-à-d., les employeurs exigent que les salaires soient versés de cette façon). Les autres raisons cernées pour payer les factures en ligne directement à partir d'un compte bancaire incluent ce qui suit : éviter d'avoir à payer des frais pour recevoir des factures par la poste; veiller à ce que les paiements soient effectués à temps; et éliminer la nécessité de se rappeler de payer les factures.

Seulement quelques participants ont indiqué qu'ils effectuaient leurs transactions bancaires en ligne, mais ne payaient pas leurs factures directement à partir de leur compte bancaire et n'utilisaient pas le dépôt direct pour effectuer des paiements. Les raisons invoquées comprenaient l'habitude ou la pratique de longue date, l'absence de besoin, l'incohérence ou la variation dans la réception des factures et des rémunérations, le désir de faire le suivi et de traiter ces transactions manuellement, et une plus grande facilité et un plus grand confort avec le suivi sur papier. En ce qui a trait aux paiements de factures, une autre raison invoquée de ne pas adopter cette option était le désir de faire soi-même cette tâche.

Tous ceux qui font des achats et des transactions bancaires en ligne se disent à l'aise de le faire

Tous les participants qui font des achats et des transactions bancaires en ligne se sont dit à l'aise ou très à l'aise de le faire. Certains répondants ont ajouté qu'ils sont peut-être un peu plus inquiets à l'égard des achats en ligne en raison de préoccupations concernant le piratage ou la fraude. Le niveau d'aisance des participants à faire des achats ou des transactions bancaires en ligne est attribuable au fait que relativement peu de participants ont cerné des types d'achats ou de transactions bancaires qu'ils pourraient faire en ligne, mais qu'ils **choisissent de ne pas le faire**. Ces activités incluent les éléments suivants, lesquels ont été cernés par quelques participants seulement :

Services bancaires en ligne

- Prendre des photos de chèques, effectuer des transactions par téléphone et envoyer et recevoir des transferts électroniques : le tout pour des raisons de sécurité et de confidentialité.
- Utiliser des options de virements télégraphiques : en raison des frais.
- Ouvrir un nouveau compte bancaire : en raison de la préférence d'effectuer cette tâche en personne.
- Faire une demande de prêt : en raison du désir de prendre en charge soi-même cette tâche.
- Faire une traite bancaire ou un chèque certifié : pour des raisons de sécurité.
- Prendre des décisions à l'égard d'investissement ou faire des investissements : en raison de compétences limitées.

Achats en ligne

- Achat de vêtements : en raison de la possibilité que les vêtements ne fassent pas et qu'il faille les retourner.
- Achat de nourriture : parce que les gens veulent s'en occuper personnellement (p. ex. sélectionner leurs propres fruits et légumes).
- Faire des achats sur Amazon : pour des raisons politiques/éthiques.
- Effectuer des paiements en ligne au moyen d'un service autre que PayPal : pour des raisons de sécurité.

- Faire des achats au moyen de Facebook : en raison de préoccupations que le site n'est pas sécuritaire.

Préoccupations en matière de sécurité, préférence personnelle et manque de compétences : raisons de ne pas faire d'achats ou de transactions bancaires en ligne

Les quelques participants qui ne font pas d'achats ou de transactions bancaires en ligne ont fourni l'une des trois raisons ci-dessous pour expliquer pourquoi ils n'utilisent pas ces options : préférence personnelle, perception de ne pas avoir assez de compétences, et appréhensions à l'égard des transactions en ligne, plus précisément la possibilité de piratage ou de fraude. Des exemples de cette dernière raison incluent la crainte d'utiliser sa carte de crédit en ligne et le fait d'avoir déjà été victime de compte bancaire piraté. Parmi les exemples de préférence personnelle, mentionnons le fait que des participants préfèrent effectuer des opérations bancaires en personne à une succursale locale, certains veulent garder un contrôle personnel de leurs paiements (plutôt que d'autoriser des retraits automatiques de leur compte), d'autres refusent d'appuyer une entreprise de commerce électronique précise et préfèrent faire des achats de marchandises en personne.

Points de vue mitigés sur la façon dont les achats et les services bancaires en ligne se comparent à la production de déclarations de revenus en ligne

Les participants des segments vulnérables de la population canadienne qui ne font pas d'achats ou de transactions bancaires en ligne ont fourni des commentaires mitigés concernant les similitudes et les différences entre des achats/transactions bancaires en ligne et la production de déclarations de revenus en ligne. Certains ont aussi signalé avoir seulement des préoccupations à l'égard des achats en ligne, des transactions bancaires en ligne ou de la production de déclarations de revenus en ligne. De plus, la rétroaction avait tendance à être axée sur l'Agence et les achats en ligne (et non sur les services bancaires).

Par exemple, même si certains participants avaient l'impression que l'Agence est plus sécuritaire et plus fiable (comparativement à d'autres détaillants), certains ont aussi souligné que les services en ligne de l'Agence ont été la cible de cyberattaques. De plus, même si certains participants avaient des préoccupations concernant les arnaques en ligne et la fraude visant les cartes de crédit à la suite d'achats en ligne, d'autres participants ont fait la remarque que les détaillants conservent très peu de renseignements personnels sur leurs clients (contrairement à l'Agence). L'Agence, quant à elle, recueille et stocke des renseignements de nature délicate, comme les numéros d'assurance sociale, des renseignements sur les particuliers et des données qui pourraient être utilisées pour le vol d'identité. Enfin, dans le cadre de discussions sur les arnaques, on a signalé les arnaques téléphoniques liées à l'Agence (même si l'Agence n'a pas été tenue responsable de ces arnaques).

3. Choix et options concernant la production d'une déclaration de revenus

Cette section rend compte des perceptions et des préférences concernant la production de déclarations de revenus et la tenue de dossiers liés à l'impôt, ainsi que les mesures que l'Agence pourrait prendre pour aider les gens à produire leur déclaration de revenus par voie électronique ou pour accroître la volonté des contribuables de passer à la production en ligne.

Les participants ont cerné plus d'avantages perçus que d'inconvénients perçus à la production de déclarations par la poste

On a demandé aux déclarants par support papier de fournir les avantages et les inconvénients liés à la soumission de déclarations de revenus des particuliers de l'Agence par la poste. Un certain nombre d'avantages perçus ont été cernés, y compris les suivants :

- Le processus s'est avéré efficace au fil du temps.
- Il est facile de faire le suivi de tous les reçus et documents connexes et de s'assurer qu'ils ont tous été envoyés à l'Agence avec la déclaration.
- Il est plus facile de prêter attention aux détails lorsque le formulaire est rempli manuellement.
- On peut prendre son temps ou remplir le formulaire par étapes sur une période donnée.
- Il n'est pas nécessaire de numériser les documents.
- Le fait d'avoir une copie papier de sa déclaration signifie qu'elle est facilement accessible.
- Cette méthode permet d'économiser de l'argent, c'est-à-dire qu'on n'a pas à payer pour un logiciel d'impôt (et si on produit soi-même sa déclaration, on n'a pas à payer les frais d'un comptable).
- Il est facile de comparer les déclarations au fil du temps, c.-à-d. d'une année à l'autre, lorsqu'on a des copies physiques des documents.
- Les participants ont l'impression que les déclarations de revenus soumises par la poste sont traitées manuellement, ce qui assure la responsabilisation.
- Il n'y a aucune possibilité de piratage ou de fraude.

L'inconvénient le plus souvent cerné à l'égard de la soumission d'une déclaration de revenus des particuliers à l'Agence par la poste était qu'il faut plus de temps pour traiter la déclaration, y compris plus de temps pour recevoir des prestations ou des remboursements. Seulement quelques participants ont signalé d'autres inconvénients, notamment :

- Il n'y a pas de confirmation de réception de la part de l'Agence.
- La déclaration pourrait être perdue dans le courrier ou sa livraison pourrait être retardée.
- Il faut payer les frais d'affranchissement.
- Il ne s'agit pas d'une pratique écologiquement saine.

Il y a plus de désavantages perçus que d'avantages perçus à l'égard de la production des déclarations de revenus par voie électronique

On a aussi demandé aux déclarants par support papier de fournir les avantages et les inconvénients liés à la soumission de déclarations de revenus des particuliers de l'Agence par voie électronique. L'avantage le plus souvent mentionné était la rapidité du traitement des déclarations, y compris la réception plus rapide de prestations et de remboursements. Voici d'autres avantages perçus : toute erreur commise dans une déclaration est repérée plus rapidement par l'Agence; il y a un suivi/confirmation de la réception des formulaires; il s'agit d'un processus écologique (comparativement à la production d'une déclaration sur papier qui doit par la suite être envoyée à l'Agence par la poste).

Les inconvénients perçus liés à la soumission d'une déclaration de revenus des particuliers à l'Agence par voie électronique comprenaient ce qui suit :

- La nécessité de numériser les documents qui sont nécessaires pour accompagner une déclaration de revenus, comme les reçus.
- Le coût d'un logiciel d'impôt; très peu de participants connaissaient un logiciel gratuit ou à faible coût pour la production de déclarations de revenus en ligne.
- Le risque potentiel pour la sécurité lors de la soumission de renseignements de nature délicate en ligne, comme le piratage, qui peut entraîner un vol d'identité ou une perte financière.
- L'inconvénient d'avoir à changer de comptable parce que son comptable produit ses déclarations par la poste (rappelons que certains déclarants papier ont déclaré produire leur déclaration de revenus par la poste, car il s'agit de la méthode utilisée par leur comptable).
- Il est plus difficile de conserver les dossiers électroniques (p. ex., un manque d'expérience de travail avec les dossiers en ligne, la nécessité de numériser et de sauvegarder les documents, des problèmes découlant du fait qu'on ne se rappelle pas où les fichiers ont été sauvegardés, le transfert de fichiers d'un appareil à un autre).
- Compatibilité des logiciels.
- Pépins/problèmes techniques potentiels entraînant une perte de données.
- Manque de compétences techniques.

Par habitude (il s'agit de la principale raison de soumettre des déclarations de revenus des particuliers par la poste).

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils soumettaient leur déclaration de revenus des particuliers par la poste plutôt que par voie électronique, les déclarants par support papier ont le plus souvent mentionné qu'ils le faisaient par habitude, notamment parce qu'ils connaissaient bien ce processus. En termes simples, ils ont toujours rempli et soumis leur déclaration de revenus de cette façon, et ils sont à l'aise avec ce processus. Voici d'autres raisons qui ont été cernées à maintes reprises :

- L'impression d'être moins susceptible de faire des erreurs ou plus susceptible de porter attention aux détails lorsqu'une déclaration est produite manuellement et envoyée par la poste.
- La déclaration est simple/non compliquée et donc facile à remplir manuellement et à envoyer par la poste.
- Une réticence ou un refus de payer pour le logiciel d'impôt nécessaire pour produire des déclarations de revenus en ligne.
- Il pourrait y avoir des problèmes avec la transmission électronique des déclarations (p. ex., pannes et interruptions du système, problèmes informatiques et problèmes techniques menant à la perte d'information fiscale ou à la perte de la déclaration produite).
- La pratique de son comptable (c.-à-d. le comptable produit les déclarations de revenus de ses clients par la poste).

Voici des raisons qui ont été moins fréquemment citées :

- N'aime pas numériser des documents.
- A l'impression que l'Agence exige des copies papier de certains documents à la production d'une déclaration de revenus des particuliers.
- Est préoccupé par la sécurité des logiciels d'impôt tiers utilisés pour remplir une déclaration de revenus par voie électronique.
- Est préoccupé par l'utilisation d'un logiciel d'impôt tiers sur son ordinateur (p. ex. est-ce que son ordinateur a les exigences nécessaires pour exécuter le logiciel).
- Comportement acquis (c'est de cette façon que sa famille ou ses parents procèdent).
- N'a pas confiance en ses compétences informatiques et techniques.
- A l'impression que la transmission électronique des déclarations donne au gouvernement et à l'Agence un accès à plus de ses renseignements personnels.

Divers documents sont conservés pour les renseignements liés aux impôts

Tous les déclarants ont été interrogés sur les types de documents et de dossiers qu'ils conservent pour leurs impôts. Les types de documents suivants liés à l'impôt ont été fréquemment mentionnés :

- Feuilles de renseignements fiscaux (p. ex., T1, T4, T4A et T5).
- Déclarations de revenus (celle de l'année la plus récente et celles des années précédentes)
- Reçus liés à l'impôt (p. ex., ordonnances, dons de bienfaisance, frais médicaux)
- Avis de cotisation ou de nouvelle cotisation.
- Reçus des cotisations à un régime enregistré d'épargne-retraite (ou REER)
- Correspondance de l'Agence du revenu du Canada

Les formats dans lesquels les documents sont conservés varient

Quant aux formats dans lesquels les documents liés à l'impôt sont conservés, les commentaires étaient variés : uniquement ou principalement en papier; uniquement ou principalement par voie électronique; ou une combinaison de ces deux formats (approche utilisée par de nombreux participants). Certains participants précisent que le format dans lequel ils conservent les documents dépend du format dans lequel ils reçoivent les documents. Par exemple, tout ce qui est émis en format papier sera conservé en format papier, et tout ce qui est émis par voie électronique sera conservé par voie électronique.

Des personnes qui ont indiqué conserver des copies dans les deux formats ont précisé qu'elles s'adaptent au besoin. Si elles reçoivent des copies électroniques, elles imprimeront une copie papier, et si elles reçoivent une copie papier, elles la numériseront et la sauvegarderont par voie électronique. Parmi les membres des segments vulnérables de la population canadienne, les participants ayant signalé conserver uniquement des documents papier étaient plus susceptibles d'être des aînés.

Pour leur part, les déclarants par support papier étaient beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils préfèrent les documents papier aux documents électroniques. Cela dit, certains participants ont également reconnu que les copies électroniques étaient tout aussi utiles, et d'autres ont dit qu'ils conservaient des copies dans les deux formats.

Nombreux avantages et inconvénients perçus pour la tenue de dossiers en format papier et électronique

On a demandé aux participants des segments vulnérables de la population canadienne quels sont les avantages et les inconvénients associés à la conservation des documents liés à l'impôt en format papier et électronique. Les commentaires n'ont pas tendance à différer d'un segment à l'autre. Les avantages associés aux documents papier comprenaient ce qui suit :

- Les documents sont facilement accessibles/à portée de la main.
- Si l'Agence effectue une vérification ou demande des documents, il est possible qu'elle demande d'obtenir les originaux ou les copies papier.
- Les documents d'une année à l'autre sont facilement conservés au même endroit, et certains ajoutent qu'ils conservent les documents pendant une période de sept ans.
- Les dossiers papier sont plus faciles à suivre ou à trouver dans le cas d'une personne décédée.
- La correspondance papier liée aux questions fiscales est facile à organiser et à suivre, p. ex., elle peut être organisée de façon chronologique dans un dossier.
- Les copies papier peuvent être envoyées par télécopieur.
- Les copies papier peuvent être conservées à un endroit sécuritaire et privé.

Les seuls inconvénients perçus associés aux copies papier étaient qu'elles occupent de l'espace physique, qu'elles peuvent être détruites par le feu ou l'eau, et qu'elles peuvent être perdues ou temporairement déplacées pendant une réinstallation.

Les avantages associés aux documents électroniques comprenaient ce qui suit :

- Les documents électroniques peuvent servir de copies de sauvegarde aux copies papier. Si une copie papier est perdue ou détruite, une autre copie peut être imprimée.
- Les copies électroniques sont faciles à envoyer à l'Agence, au besoin (p. ex., au moyen du service « Soumettre des documents » dans le portail Mon dossier pour les particuliers).
- Les documents électroniques sont faciles à archiver et n'occupent aucun espace physique par rapport aux documents papier.
- Il est possible d'accéder aux documents électroniques à partir de presque n'importe où ayant une connexion Internet.
- Les documents électroniques ne se détériorent pas physiquement (p. ex., les reçus imprimés sur du papier thermique s'estompent graduellement au fil du temps).

Les désavantages associés aux documents électroniques comprenaient ce qui suit :

- Si la copie originale est en format papier, ce document doit être numérisé avant de pouvoir être ajouté aux registres électroniques.
- Perte potentielle de documents découlant d'un problème technique ou d'une défaillance du matériel ou du logiciel.
- Préoccupations en matière de protection des renseignements personnels en ce qui a trait aux menaces de piratage informatique.
- Les documents liés à l'impôt doivent être conservés pendant sept ans (c.-à-d. six ans à partir de la date à laquelle la déclaration est produite), ce qui pourrait présenter un problème si une personne change d'ordinateur au cours de cette période (et ne transfère pas correctement tous les fichiers) ou si son ordinateur a une défaillance matérielle qui rend les documents irrécupérables.

- L'Agence peut ne pas considérer les copies électroniques de documents comme étant les documents originaux.
- Une personne pourrait oublier où elle a sauvegardé ses copies électroniques.
- Une personne pourrait oublier son mot de passe pour accéder aux dossiers électroniques.
- Manque de connaissances et de compétences à l'égard de la technologie.

Pour de nombreux participants, le format papier est le format privilégié pour les documents envoyés par l'Agence

Lorsqu'on a demandé précisément le format privilégié pour les documents envoyés par l'Agence, la plupart des participants ont dit qu'ils préfèrent recevoir les documents en format papier ou une combinaison de formats papier et de versions électroniques. Les participants qui préfèrent recevoir les documents de l'Agence en format papier et électronique incluent des répondants faisant partie des segments vulnérables de la population canadienne ainsi que ceux qui produisent habituellement leur déclaration de revenus par la poste. Parmi les populations vulnérables, les aînés étaient les plus susceptibles d'indiquer une préférence pour les documents papier, tandis que les parents célibataires et les particuliers qui ont connu une situation de logement précaire étaient plus susceptibles de dire qu'ils préféreraient les versions électroniques de la correspondance de l'Agence. Un petit nombre de participants ont indiqué n'avoir aucune préférence réelle.

Les raisons couramment fournies pour justifier la préférence de recevoir des documents de l'Agence en format papier comprenaient ce qui suit :

- A l'impression que, si la correspondance de l'Agence est envoyée par la poste, elle est légitime ou officielle, mais que si elle est envoyée par voie électronique, il pourrait s'agir d'une arnaque.
- A l'impression que l'on est moins susceptible de rater ou d'oublier de la correspondance de l'Agence si elle est envoyée par la poste. Par ailleurs, comme les gens reçoivent souvent trop de courriels ou ne vérifient pas leur compte de courriels régulièrement, la correspondance électronique de l'Agence est plus susceptible d'être ratée ou non lue.
- La correspondance papier est plus susceptible de ne pas être oubliée et d'être facilement accessible.
- Il est plus facile d'assurer un suivi avec la correspondance papier parce qu'il y a une véritable trace écrite des documents.
- Les copies papier éliminent les préoccupations en matière de confidentialité associées au stockage et à la transmission en ligne de renseignements de nature délicate.
- Des copies papier peuvent être requises (p. ex. lorsqu'une personne présente une demande de prêt hypothécaire).
- Il est facile d'échanger des documents papier (p. ex. les envoyer à un comptable).
- Habitude/coutume et préférence générale pour les documents papier et les dossiers physiques.
- Utilisation peu fréquente du portail Mon dossier (ce qui entraîne la possibilité de rater de la correspondance de l'Agence ou de ne pas prendre les mesures nécessaires).

Les raisons couramment fournies pour justifier la préférence de recevoir des documents de l'Agence en format électronique comprenaient ce qui suit :

- Les documents électroniques sont plus rapides que la correspondance papier/on les reçoit dès qu'ils sont envoyés par l'Agence.
- Il est facile d'imprimer des copies de sauvegarde papier à l'aide d'une imprimante.
- Il n'y a aucun risque que la correspondance soit perdue dans le courrier, volée ou retardée.
- Il y a une preuve ou un enregistrement électronique de l'envoi au contribuable.
- Les documents en format électronique sont plus écologiques que les versions papier.
- Il est plus facile et plus efficace de conserver des registres électroniques (plutôt que des registres papier).
- Cette méthode est plus pratique si une personne doit déménager ou est en période de transition, car elle n'a pas besoin de s'inquiéter que sa correspondance soit livrée à la mauvaise adresse et elle n'a pas besoin de trouver ses documents fiscaux et les mettre dans des boîtes pour le déménagement (cette raison a été signalée par les personnes ayant connu une situation de logement précaire).

Relativement peu de déclarants par support papier envisagent de produire leur déclaration par voie électronique

Seul un petit nombre de déclarants par support papier ont indiqué qu'ils envisageaient de passer de la production par la poste à la production par voie électronique. Les facteurs qui éclairent leurs réflexions à cet égard comprenaient ce qui suit :

- A l'impression que la transmission électronique des déclarations devient plus simple et plus conviviale.
- Est plus confiant ou à l'aise à faire les choses en ligne (cette réponse est liée au fait que le participant a utilisé quelques fois ou plusieurs fois le portail Mon dossier).
- Les comptables font la transition vers cette façon de présenter les déclarations.
- Les déclarations de revenus soumises par voie électronique sont traitées plus rapidement.
- La personne reçoit une confirmation de la réception de sa déclaration de la part de l'Agence (ce qui n'est pas le cas si elle envoie sa déclaration papier par la poste à l'Agence).
- La perspective ou l'espoir d'obtenir de l'aide pour produire une déclaration par voie électronique.
- A des amis ou des connaissances qui l'encouragent à commencer à produire ses déclarations de revenus par voie électronique.
- A l'impression que les interactions avec le gouvernement migrent vers les options en ligne, ce qui fait en sorte que les transactions électroniques deviendront nécessaires.

Il y a une impression généralisée chez les déclarants par support papier qu'ils doivent satisfaire à des exigences technologiques qui les obligent à produire leur déclaration par voie électronique.

La plupart des déclarants par support papier sont d'avis qu'ils possèdent actuellement la technologie nécessaire pour produire leur déclaration de revenus par voie électronique s'ils le souhaitent. En effet, les seuls facteurs dissuasifs relevés à cet égard étaient l'inertie et un manque de confiance à l'égard des habiletés et des compétences techniques.

Divers incitatifs à produire des déclarations de revenus par voie électronique ont été cernés par les déclarants par support papier

Bien que peu de déclarants par support papier aient déclaré catégoriquement qu'ils préféreraient produire leur déclaration de revenus par voie électronique, ils n'ont pas eu de difficulté à cerner des éléments qui les aideraient à passer à la production de déclarations en ligne ou qui accroîtraient leur volonté à passer à la production en ligne. Les éléments cernés incluent ce qui suit. Les facteurs les plus fréquemment cernés s'affichent en premier et sont identifiés par un astérisque (*) :

- *Preuve que le processus de production électronique est facile et convivial
- *Fonctions permettant de préremplir les formulaires de déclaration de revenus de l'Agence en fonction des renseignements déjà au dossier du contribuable (le nom, l'adresse, la date de naissance, les feuillets de renseignements, etc.).
- *Aide/soutien : Cela comprend des vidéos, des tutoriels et des ateliers sur la transmission électronique des déclarations organisés ou parrainés par l'Agence (y compris les démonstrations en ligne et les présentations).
 -
 - Explications claires dans un langage simple sur la façon de produire une déclaration par voie électronique, y compris des foires aux questions.
 - Accès à un service de clavardage en direct de l'Agence ou à un service de rappel lors de la production par voie électronique.
 - Service sans rendez-vous dans les bureaux de l'Agence pour les personnes qui éprouvent des difficultés à produire leur déclaration par voie électronique.
 - Aide en temps réel pour remplir une déclaration de revenus en ligne, avec les conseils d'un conseiller désigné (élément cerné par des aînés).
- *Logiciels d'impôt gratuits
- Capacité à produire une déclaration de revenus directement au moyen du portail Mon dossier (plutôt que d'avoir à utiliser un logiciel tiers avec lequel les contribuables pourraient ne pas être familiers).
- Capacité à sauvegarder automatiquement le formulaire d'impôt et à y revenir, c.-à-d. remplir le formulaire par étapes. Cela ne relève pas de l'Agence, car une telle fonction s'appliquerait aux logiciels tiers. Cette suggestion a tout de même été mentionnée ici, car elle pourrait s'appliquer au portail Mon dossier (si une telle option était offerte par le portail pour la production de déclarations à l'avenir).
- Savoir que l'Agence va lui envoyer une confirmation que sa déclaration a été remplie avec succès et reçue par l'Agence.
- Être en mesure de soumettre tous ses formulaires et documents connexes par voie électronique (au lieu d'avoir à envoyer certains documents par la poste à l'Agence).
- Élimination de l'exigence de conserver des copies papier ou les originaux de certains documents lorsqu'on produit la déclaration de revenus en ligne.
- Avoir confiance qu'il est sécuritaire de transmettre les déclarations par voie électronique (p. ex. processus de vérification de l'authentification à deux facteurs, sensibilisation des gens à l'égard

des mesures prises par l'Agence pour protéger les renseignements des Canadiens, plus d'incidences d'atteintes à la protection des données touchant l'Agence).

- Son comptable passe à la transmission électronique des déclarations ou le particulier fait affaire avec un comptable qui produit les déclarations par voie électronique.

Parmi les déclarants par support papier, les aînés et les participants plus âgés étaient moins susceptibles de cerner des mesures incitatives qui les pousseraient à produire leur déclaration par voie électronique ou de manifester un intérêt à l'égard de la production par voie électronique, principalement parce que la production par la poste a toujours fonctionné pour eux et parce qu'ils ne font pas confiance à leurs compétences techniques.

Diverses façons dont l'Agence peut aider les gens à produire leur déclaration de revenus par voie électronique/accroître leur volonté de produire leur déclaration en ligne

Les membres des segments vulnérables de la population canadienne et les déclarants par support papier ont collectivement cerné diverses mesures que l'Agence pourrait prendre pour aider les gens à produire leur déclaration de revenus par voie électronique ou accroître leur volonté de passer à la production en ligne. Les éléments cernés incluent ce qui suit. Les facteurs les plus fréquemment cernés s'affichent en premier et sont identifiés par un astérisque (*) :

- *Offrir un logiciel d'impôt gratuit, y compris un logiciel interne de l'Agence ou un logiciel tiers recommandé pour lequel il n'y a pas de frais d'utilisation.
- *Offrir une fonction de clavardage en direct ou un service de rappel pour aider les personnes qui produisent leur déclaration en ligne.
- *S'assurer que la technologie fonctionne bien et qu'elle est conviviale et facile à utiliser. Bien qu'ils soient habituellement formulés en termes généraux, les exemples précis comprenaient la simplification de l'interface pour la production numérique, la résolution des problèmes de compatibilité (p. ex., les problèmes qui se produisent lorsqu'un contribuable remplit ses formulaires à l'aide d'un ordinateur Mac au lieu d'un PC) et la vérification permettant de s'assurer que les formulaires électroniques peuvent être remplis par étapes (c.-à-d., pouvoir sauvegarder ce qui a été entré dans une session et y revenir plus tard pour terminer de remplir le formulaire).
- *Simplifier le processus d'achèvement en remplissant automatiquement les formulaires d'impôt avec les renseignements que l'Agence a déjà dans ses dossiers à l'égard du contribuable.
- *Fournir des tutoriels sur la façon de remplir et de produire des déclarations de revenus en ligne. Ces tutoriels pourraient être présentés dans le cadre de réunions Zoom ou pourraient être enregistrés et accessibles sur YouTube.
- Assurer un traitement rapide et efficace des déclarations de revenus soumises par voie électronique.
- Permettre la production de déclarations de revenus au moyen du portail Mon dossier.
- Fournir des formulaires d'impôt à remplir en format PDF.
- Diffuser/envoyer des renseignements mettant l'accent sur la commodité et les avantages de la production numérique (c.-à-d. sensibiliser les Canadiens aux avantages de la production en ligne).

- Offrir des remboursements aux contribuables qui produisent leur déclaration par voie électronique.
- Explorer et éliminer les obstacles à la production de déclarations en ligne (p. ex. accès limité à Internet, aucun accès à Internet haute vitesse).
- Aider à accroître ou à améliorer les connaissances en informatique qui sont liées à la production de déclarations de revenus.
- Offrir une fonction de stockage électronique dans le service Mon dossier pour les particuliers, ce qui permettrait aux contribuables de télécharger et de stocker des documents électroniques liés à l'impôt, comme des reçus.

Les suggestions suivantes ont été faites principalement ou exclusivement par des parents célibataires :

- Faciliter l'accès à des outils de numérisation ou fournir un accès à de tels outils. Les parents célibataires ont souvent mentionné que, pour soumettre des documents à l'Agence, ils doivent trouver une façon de numériser les dossiers papier, que ce soit en numérisant le document ou en prenant une photo numérique.
- Consacrer plus de ressources pour améliorer le soutien et le service au téléphone, accent étant mis sur la réduction du temps d'attente.
- Fournir ou favoriser un plus grand soutien communautaire pour la production de déclarations de revenus dans les régions rurales et éloignées.
- Faire en sorte que la production de déclarations soit plus facile et moins intimidante en général.

4. Crédits d'impôt et prestations

Cette section rend compte des enjeux abordés avec les membres des segments vulnérables de la population canadienne en ce qui a trait aux prestations et aux crédits d'impôt offerts par le gouvernement du Canada.

Crédit pour la TPS/TVH et ACE – prestation et crédit du gouvernement fédéral les plus largement connus

Bien que les participants aient collectivement cerné divers crédits d'impôt et diverses prestations qui, selon eux, sont disponibles auprès du gouvernement du Canada, seulement deux de ces options ont été identifiées par leur nom ou mentionnées par tous les groupes : l'allocation canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH. Outre ces options, les seuls autres crédits et prestations cernés fréquemment étaient le crédit d'impôt pour personnes handicapées, le paiement de l'Incitatif à agir pour le climat, la Sécurité de la vieillesse (SV) et le supplément de revenu garanti (SRG) (les aînés étaient plus susceptibles de cerner les deux dernières prestations).

Les autres prestations et crédits fédéraux perçus sont énumérés ci-dessous, dans la terminologie utilisée par les participants pour les désigner. Veuillez noter que la liste comprend tous les crédits et toutes les prestations cernés par les participants, qu'ils soient ou non fournis par le gouvernement du Canada.

- Déductions pour les habitants de régions éloignées
- Prestation pour proches aidants

- Prestation de décès ou de survivant
- Crédit d'impôt pour maintien à domicile
- Crédit télé-travail
- Crédit d'impôt pour la R&D
- Crédit d'impôt pour voiture électrique
- PCU/PCRE
- Déduction pour les pompiers volontaires
- Crédit d'impôt pour frais de scolarité
- Prestation Trillium de l'Ontario (PTO)
- Crédits d'impôt pour les sports
- Crédit pour transport en commun
- Allocation canadienne pour les travailleurs
- Crédit pour frais de bureau à domicile/impôt pour travail à domicile
- Crédit d'impôt pour l'achat d'une première habitation

Quelques participants ont nommé le Régime de pensions du Canada (RPC) et l'assurance-emploi (AE) comme étant des « prestations » fournies par le gouvernement du Canada.

Diverses sources de renseignements sur les crédits d'impôt et les prestations

Les participants ont été informés des crédits d'impôt et des prestations susmentionnés de diverses façons, mais les sources les plus fréquemment cernées étaient les comptables, les amis, les collègues, l'Agence elle-même (au moyen de formulaires d'impôt ou dans le cadre de la production de déclarations de revenus), et les médias et les nouvelles (y compris les médias sociaux). Les autres sources signalées incluaient ce qui suit :

- Au moyen d'un logiciel d'impôt (qui fournit aux utilisateurs des « conseils utiles » pour envisager certaines prestations et certains crédits qui pourraient s'appliquer en fonction des renseignements entrés dans leur déclaration)
- Groupes destinés aux aînés (élément cerné exclusivement par des aînés)
- Guide d'impôt et de prestations de l'Agence, plus précisément la section « Quoi de neuf? »
- Université/établissement d'enseignement postsecondaire
- Employeurs
- Mon dossier.
- Hôpitaux et professionnels de la santé, en référence précisément au crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) et à l'allocation canadienne pour enfants (ACE)
- Salon funéraire, en référence précisément à la prestation de décès ou de survivant

La plupart des participants ont demandé ou ont reçu des crédits d'impôt ou des prestations

Dans chaque groupe, la moitié ou plus des participants ont indiqué qu'ils avaient demandé ou reçu certains des crédits d'impôt ou des prestations susmentionnés. Les participants qui n'ont reçu aucun de ces crédits d'impôt ou prestations ont indiqué qu'ils en feraient la demande de l'une des façons suivantes pour déterminer s'ils y ont droit : le site Web du gouvernement du Canada, le site Web de l'Agence du revenu du Canada ou l'un de ses centres d'appels, un cabinet comptable ou fiscal, ou un moteur de recherche (p. ex. Google).

De nombreux participants ont présenté une demande de PCRE/PCU

La plupart des groupes incluaient au moins un participant qui a dit avoir présenté une demande de Prestation canadienne de la relance économique (PCRE)/Prestation canadienne d'urgence (PCU). Dans certains groupes, au moins la moitié des participants ont déclaré avoir fait une telle demande. Les participants se souvenaient le plus souvent d'avoir appris au sujet de cet avantage par bouche-à-oreille et dans les médias traditionnels ou sociaux, mais aussi par des comptables, des collègues ou des médecins. Presque toutes les personnes qui ont présenté une demande ont indiqué qu'elles l'avaient fait en ligne, quoique quelques participants ont signalé avoir présenté une demande par téléphone. L'expérience liée à cette demande de prestation a été fréquemment décrite comme étant simple/facile. Seulement quelques participants ont précisé avoir eu besoin d'aide.

5. Aide avec des questions fiscales

Cette section rend compte des défis ou des difficultés qu'éprouvent les contribuables lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus, des types de services et de ressources qui seraient utiles pour les aider à régler les problèmes liés à l'impôt, ainsi que de la sensibilisation et de l'utilisation de tels services et ressources. Ces questions ont été examinées uniquement avec les membres des segments vulnérables de la population canadienne.

Bon nombre des participants ont dit qu'il était facile de remplir et de produire leur déclaration de revenus

Les participants étaient plus susceptibles de décrire leur expérience de production comme étant facile ou relativement facile, par opposition à difficile. Il convient toutefois de mentionner que la raison la plus souvent invoquée pour décrire l'expérience comme étant facile était parce que la responsabilité de remplir et de produire la déclaration est confiée à un comptable ou à un fiscaliste. De plus, certains participants ont décrit l'expérience comme étant facile parce qu'ils reçoivent de l'aide d'amis ou de membres de la famille. En d'autres mots, divers participants ont décrit le processus de production de leur déclaration de revenus comme étant facile, car ils reçoivent de l'aide ou paient quelqu'un pour effectuer cette tâche pour eux.

D'autres explications fréquemment fournies pour la facilité ou la facilité relative du processus comprenaient ce qui suit : l'utilisation d'un logiciel d'impôt qui simplifie la tâche; sa situation financière demeure stable/inchangée d'une année à l'autre; et sa situation financière est relativement simple et directe (p. ex. est à la retraite, a un revenu fixe).

Variété de difficultés et défis cernés lors de la préparation des formulaires et de la production des déclarations de revenus

Même si les participants étaient plus susceptibles de décrire leur expérience comme étant facile ou relativement facile, certains participants ont souligné des difficultés ou des défis précis lorsqu'ils tentaient de remplir et de soumettre leur déclaration de revenus. Les enjeux cernés incluent ce qui suit. Ceux les plus fréquemment cernés s'affichent en premier et sont identifiés par un astérisque (*) :

- *Le formulaire est long et compliqué.
- *Manque de clarté ou de compréhension de ce qui est demandé ou requis dans le formulaire.
- *Connaissances limitées de l'impôt et des finances.

- * Crainte/appréhension à l'égard de renseignements manquants ou d'erreurs.
- * Il faut s'assurer que tous les documents requis sont inclus.
- * Il faut comprendre l'admissibilité aux prestations.
- * Changements au chapitre des circonstances de la vie (p. ex. séparation/divorce, mariage, déménagement dans une autre province).
- Temps limité ou avoir à trouver du temps à consacrer aux impôts, ou difficulté à effectuer les tâches requises en raison des responsabilités associées à la monoparentalité (enjeux cernés par les parents célibataires).
- Complications découlant de multiples demandes de prestations/crédits/déductions (p. ex. CIPH pour un enfant, PCU, déductions pour un travail indépendant).
- Situation de travail instable (p. ex. changement d'emploi, plus d'un emploi, revenu variable d'une année à l'autre).
- Service Internet médiocre ou limité dans les régions rurales et éloignées.
- Renseignements/documents envoyés à la mauvaise adresse ou pas envoyés à son adresse actuelle (enjeu cerné par des parents célibataires et des personnes ayant connu une situation de logement précaire). Cela comprenait quelques utilisateurs du portail Mon dossier qui devaient recevoir leur code d'accès du service CléGC par la poste.
- Difficultés d'accès/incapacité à accéder à Mon dossier.
- Problèmes/complications/manque de clarté concernant des questions/circonstances précises (p. ex. la vente d'une résidence principale, les exigences de déclaration concernant les cryptomonnaies, les dépenses qui peuvent être réclamées par les travailleurs indépendants, la demande de CIPH pour deux enfants, la déclaration de revenus d'une personne décédée).
- Être neurodivergent ou avoir des problèmes de santé mentale, ce qui rend difficile de se concentrer et de faire tout ce qui est lié aux impôts.
- Confusion ou manque de clarté attribuable aux abréviations et à la terminologie utilisées dans le formulaire.
- Une tendance à procrastiner et à remettre à plus tard, ce qui fait qu'il faut se presser à la dernière minute pour produire sa déclaration de revenus.

Services et ressources qui seraient les plus utiles pour aider avec des enjeux liés à l'impôt

Les participants ont cerné divers types de services et de ressources qui leur seraient utiles pour les aider à traiter leurs questions fiscales, y compris les prestations. Les services et ressources cernés le plus souvent sont énumérés en premier et précédés d'un astérisque (*).

- * Diverses suggestions ont été faites pour offrir un soutien aux gens au sujet des prestations. En voici des exemples :
 - * Informer les gens des prestations auxquelles ils pourraient avoir droit en fonction des données de l'Agence (p. ex., « Selon les renseignements que nous avons, vous pourriez avoir droit à... »).
 - * Une liste de contrôle exhaustive des prestations disponibles et des exigences en matière d'admissibilité (l'âge, le statut parental, etc.).

- Une application ou un outil de recherche de prestations en ligne qui permet aux particuliers d'entrer des renseignements personnels pour déterminer ce à quoi ils ont droit.
- *Accès à un logiciel d'impôt gratuit.
- *Formulaires d'impôt plus courts/plus simples ou une version simplifiée pour les personnes dont la situation fiscale ne change pas d'une année à l'autre.
- *Simplifier le processus en remplissant automatiquement les renseignements que l'Agence ou le gouvernement du Canada ont déjà au dossier.
- *Avoir plus d'agents aux centres d'appels pour améliorer le service téléphonique en réduisant le temps d'attente.
- *Offrir un service de rappel, surtout pour les problèmes complexes (suggestion signalée par certains participants pour réduire les volumes d'appels aux centres d'appels).
- *Offrir un service ou une fonction de clavardage en direct (suggestion également signalée par certains participants afin de tenter de réduire les volumes d'appels aux centres d'appels). Il a également été souligné qu'un tel service devrait être offert par une personne réelle; il ne doit pas s'agir tout simplement d'un robot qui fournit des réponses génériques à des questions générales.
- Fournir les coordonnées de fiscalistes réputés dans différentes régions du pays.
- Fournir des guides et des ressources éducatives sur la production de déclarations de revenus, lesquels incluent des définitions simples et une terminologie facile à comprendre.
- Offrir des services fiscaux en milieu rural ou éloigné, lesquels seraient fournis par des personnes formées par l'Agence.
- Organiser des comptoirs d'impôts en personne dans les centres commerciaux et les centres communautaires, ainsi que des ateliers et des séances en ligne.
- Meilleur accès à Internet pour les personnes vivant dans des régions rurales ou éloignées.

Sensibilisation à grande échelle à l'égard des services et ressources qui pourraient aider à traiter des questions liées à l'impôt

La plupart des participants ont indiqué qu'ils connaissaient certains services et certaines ressources déjà en place qui pourraient les aider à traiter leurs questions fiscales. Voici des exemples précis :

- Site Web de l'Agence
- Bureau de Service Canada
- Filiales de la Légion
- Centres et clubs pour aînés
- Députés
- Centres communautaires et comptoirs d'impôts dans les centres commerciaux
- Bibliothèques
- Bénévoles/programmes communautaires des bénévoles
- Comptoirs dans les réserves
- Carrefours d'aide Populaire
- Association des retraités
- Associations coopératives d'économie familiale (ACEF)

- Centre local de services communautaires (CLSC).

Les aînés étaient les plus susceptibles d'être en mesure de cerner des services et des ressources précis qui pourraient les aider à traiter leurs questions liées à l'impôt, tandis que les parents célibataires avaient tendance à être moins susceptibles de pouvoir cerner de tels services et ressources. Bien que de tels services soient relativement bien connus des répondants, leur utilisation avait tendance à être limitée. Cela dit, les répondants ayant déjà utilisé ces services et ressources avaient tendance à les décrire comme étant utiles.

Les participants n'ont aucune difficulté à cerner des sources potentielles de renseignements sur les services et les ressources liés à l'impôt, et peu de participants ont perçu des difficultés à accéder à ces renseignements.

Lorsqu'on leur a demandé où ils se tourneraient s'ils voulaient des renseignements sur de tels services ou ressources, les participants ont indiqué ce qui suit :

- ARC
- Service Canada
- Amis, membres de la famille et groupes de soutien
- Google
- Comptable
- Médias sociaux/discussion en ligne/groupe de clavardage
- YouTube
- Organismes destinés aux personnes âgées (p. ex. la Fédération de l'âge d'Or du Québec)
- Travailleurs sociaux/travailleurs de soutien
- Banques et institutions financières
- Députés
- Centre local de services communautaires (CLSC).

Relativement peu de participants ont cerné des défis auxquels ils seraient confrontés en recherchant des renseignements ou en tentant d'en accéder. Voici quelques exemples de défis signalés :

- S'assurer que le service ou la ressource en question n'est pas une arnaque.
- S'assurer que les renseignements sur les représentants sont pertinents et à jour.
- Trouver le temps de chercher des renseignements.
- Assimiler et comprendre les renseignements (p. ex., comprendre le jargon ou le jargon juridique utilisé).
- Être débordé de renseignements.
- Déterminer si les renseignements sont légitimes ou crédibles (c.-à-d., savoir repérer la désinformation).

Quelques participants ont cerné deux défis qu'ils n'ont pas eu à surmonter personnellement, mais qui, selon eux, pourraient toucher de nombreuses personnes : un accès médiocre à Internet dans les régions rurales et éloignées, et ne pas avoir un ordinateur ou un accès à Internet en général. Bien qu'il ne soit pas difficile de trouver de tels renseignements, des participants ont exprimé une certaine hésitation à l'égard de l'obtention de renseignements auprès d'un groupe de clavardage en ligne, plus précisément s'il faut divulguer des renseignements personnels à son sujet dans un forum public.

Endroits les plus probables où le gouvernement publierait des messages liés à ces services et ressources

Les participants ont signalé qu'ils seraient plus susceptibles de remarquer les messages du gouvernement en ce qui a trait à ces services et ressources s'ils sont communiqués aux endroits suivants :

- Site Web de l'Agence/Mon dossier
- Site Web Canada.ca
- 1-800 O-Canada
- Bureaux de Postes Canada
- Médias sociaux (même si de nombreuses personnes, plus particulièrement les aînés, ont exprimé des craintes à l'égard d'arnaques possibles)
- Bulletins/journaux
- Nouvelles
- Publicités à la télévision et à la radio, y compris les publicités propres à la culture
- Centres d'emploi
- Groupes de soutien pour les aînés (source cernée par les aînés)
- Tableaux d'affichage et affiches, y compris les publicités dans les abribus
- Députés

Suggestions à prendre en considération par l'Agence qui pourraient aider à améliorer l'expérience des Canadiens en matière de production de déclarations de revenus

Lorsqu'on a demandé aux participants ce que l'Agence pourrait faire pour améliorer leur expérience de production de déclarations de revenus, ces derniers ont souvent répété les choses qu'ils ont mentionnées lorsqu'on leur a demandé quels types de services et de ressources seraient utiles pour les aider à traiter leurs questions fiscales. Les éléments mentionnés incluent ce qui suit. Ceux les plus fréquemment mentionnés s'affichent en premier et sont précédés d'un astérisque (*) :

- *Embaucher plus d'agents des services téléphoniques.
- *Offrir un service de rappel.
- *Fournir un service de clavardage en ligne en temps réel.
- *Fournir plus de renseignements ou des renseignements plus pertinents sur les prestations.
- *Offrir des versions gratuites de logiciels d'impôt de l'Agence.
- *Simplifier le processus en remplissant automatiquement les renseignements que l'Agence ou le gouvernement du Canada ont déjà au dossier.
- *Formulaire d'impôt plus simple ou plus court.
- Embaucher des agents des services téléphoniques ayant de meilleures compétences en anglais.
- Embaucher des employés et des agents plus compétents pour les services téléphoniques.
- Permettre de produire sa déclaration au moyen d'un téléphone intelligent ou d'une application de production de déclarations de revenus.
- Faire plus de publicités sur le service Mon dossier et ses avantages.
- Fournir des renseignements fiscaux dans un langage plus simple et plus facile à comprendre.
- Publier des renseignements clairs sur le site Web de l'Agence au sujet des nouveautés de l'année d'imposition en cours.
- Un moteur de recherche dédié aux crédits d'impôt sur le site Web de l'Agence
- Vidéos/tutoriels/ateliers de courte durée sur la façon de produire sa déclaration de revenus
- Clarifier/préciser si les bureaux de poste fournissent toujours des formulaires d'impôt.

- Remboursements pour les personnes qui produisent leur déclaration de revenus à temps ou en ligne
- Offrir de l'aide aux personnes ayant des situations fiscales complexes.

Connaissance limitée du service « Produire ma déclaration » de l'Agence

Le service « Produire ma déclaration » de l'Agence est destiné aux particuliers admissibles ayant un revenu faible ou fixe. Les personnes qui y sont admissibles reçoivent une lettre les invitant à utiliser ce service téléphonique automatisé pour produire automatiquement leur déclaration de revenus et de prestations. La connaissance de ce service était relativement limitée, et seulement quelques participants dans n'importe quel groupe en avaient déjà entendu parler. Parmi les participants qui étaient au courant de ce service, seulement quelques-uns l'avaient utilisé. Les personnes qui l'ont utilisé ont fourni des commentaires positifs sur le service, le décrivant comme étant rapide et facile à utiliser.

Le service « Produire ma déclaration » semble utile pour ceux qui ont des situations fiscales simples

Les personnes qui ne connaissaient pas le service, ou qui le connaissaient mais ne l'avaient pas utilisé, ont été demandé s'ils pensent que ce service leur serait utile pour améliorer leur expérience de production de déclarations de revenus ou pour faciliter la tâche. Ces participants ont été informés que les particuliers admissibles sont ceux dont la situation fiscale est simple et demeure généralement inchangée d'une année à l'autre, dans une certaine fourchette de revenu ou avec un revenu fixe. La réaction à l'égard du service était mitigée : certains ont dit oui, beaucoup ont dit non, et de nombreux autres ont dit qu'ils n'étaient pas certains ou qu'ils examineraient la question.

Les participants qui estimaient que ce service pourrait leur être utile ont expliqué qu'ils ont des situations fiscales simples qui demeurent inchangées d'une année à l'autre, ou qu'ils ont un revenu fixe. Ceux qui ne croyaient pas que ce service leur serait utile ont fourni diverses raisons comme explication, mais la principale raison était qu'ils avaient l'impression que leur situation fiscale est trop complexe (selon la description des critères d'admissibilité). Pour certains participants, cette impression a été confirmée par le fait que l'Agence n'a pas communiqué avec eux pour les informer du service (les participants ont été informés que les personnes qualifiées reçoivent une lettre d'invitation par la poste, avec leur trousse d'impôt T1 en format papier ou par courriel au moyen de Mon dossier). Les autres raisons pour lesquelles des participants étaient d'avis que le service ne serait pas utile comprenaient ce qui suit : ne pas vouloir utiliser un système téléphonique pour produire leurs déclarations de revenus; être préoccupés à l'égard des temps d'attente; et préférer faire affaire avec un comptable pour produire leurs déclarations de revenus.

Partie B : Organismes de bienfaisance enregistrés

Cette section rend compte des enjeux qui ont été abordés avec des représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés.

1. Contexte

Durée d'existence des organismes de bienfaisance et durée de participation des participants

La durée d'existence des organismes de bienfaisance représentés dans le cadre de cette étude varie, tout comme la durée pendant laquelle les participants font partie de ces organismes de bienfaisance. La durée d'existence des organismes de bienfaisance varie entre cinq ans et 80 ans; la plupart des organismes faisant partie de l'étude existent depuis au moins 20 ans. La durée à laquelle les participants font partie des organismes de bienfaisance varie aussi grandement, allant d'aussi récemment que deux ans jusqu'à une durée plus prolongée de 30 ans; la plupart des participants font partie de leur organisme de bienfaisance depuis au moins 10 ans.

Tous les participants ont confirmé qu'ils ont la principale responsabilité de remplir et de produire la déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés T3010 de leur organisme. La durée à laquelle les participants assument cette responsabilité varie, allant d'un an jusqu'à 22 ans; la plupart des participants assument cette responsabilité depuis au moins cinq ans.

Les connaissances de ce qui est requis pour se conformer à la Loi de l'impôt sur le revenu varient

Les participants ont fourni des réponses variées à l'égard du niveau de connaissances de leurs organismes de bienfaisance concernant ce qui est requis pour se conformer à la Loi de l'impôt sur le revenu. Par contre, sur une échelle allant de « pas très/pas du tout » à « assez/très », les participants étaient plus susceptibles de déterminer que le niveau de connaissances se situait dans la partie inférieure de l'échelle, ou de décrire ce niveau de connaissances comme étant limité. Ceux qui ont décrit le niveau de connaissances de leur organisme de bienfaisance comme étant limité ont fourni les raisons suivantes pour expliquer leurs constatations :

- Les connaissances à cet égard ont tendance à être détenues par une seule personne au sein de l'organisme de bienfaisance plutôt que d'être réparties sur l'ensemble de l'organisme (p. ex. l'organisme de bienfaisance se tourne vers un comptable, un vérificateur ou un conseiller pour ce qui a trait aux impôts).
- L'organisme de bienfaisance est petit ou rural et est géré principalement par des bénévoles ayant peu ou pas de connaissances à cet égard.
- L'organisme de bienfaisance est petit, alors les exigences en matière d'impôt sont relativement simples et directes.
- Il y a un roulement régulier au sein de l'organisme de bienfaisance, et les personnes qui ont de telles connaissances prennent leur retraite ou quittent l'organisme.
- Il y a un manque de besoin de savoir parce que ces questions sont traitées par l'organisation parent.

2. Habitudes de production des déclarations T3010 et interactions avec l'Agence

Cette section rend compte de diverses questions liées à la production du formulaire T3010.

Les organismes soumettent habituellement leur déclaration T3010 par la poste.

Tous les participants ont désigné la soumission par la poste comme étant la façon dont leur organisme produit habituellement son formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés. Cela dit, quelques participants ont précisé qu'ils ont soumis la déclaration par voie électronique cette année pour la première fois, en utilisant leurs identifiants d'ouverture de session pour le service Mon dossier pour les particuliers afin d'accéder au compte Mon dossier d'entreprise de leur organisme de bienfaisance. Un de ces participants a indiqué qu'il était très satisfait du processus. De plus, quelques participants ont indiqué qu'ils avaient déjà tenté de soumettre une déclaration par voie électronique, mais qu'ils ont constaté pendant la préparation de la déclaration qu'elle devait être soumise par la poste. À la connaissance des participants, le formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés, n'a jamais été produit par voie électronique.

Les deux versions du formulaire T3010 imprimable sont utilisées

Lorsqu'on a demandé aux participants de préciser la version du formulaire T3010 qu'ils utilisent, des proportions semblables ont été signalées entre les participants qui utilisent la version à remplir et à sauvegarder et ceux qui utilisent la version à imprimer et à remplir à la main. Cela dit, quelques participants qui utilisent la version imprimable ont précisé qu'ils le font parce qu'ils ne peuvent pas télécharger ou sauvegarder la version à remplir et à sauvegarder.

Le formulaire T3010 est décrit comme étant relativement facile à remplir

Presque tous les participants ont décrit le formulaire T3010 comme étant facile ou relativement facile à remplir, c.-à-d. pas très difficile ou pas du tout difficile. Voici les raisons données pour expliquer cette préférence :

- Le formulaire est familier et on a l'habitude de le remplir de cette façon.
- Expérience à préparer des formulaires en général.
- Le formulaire est facile à suivre et relativement explicite (p. ex., il y a des explications pour divers champs).
- Les renseignements nécessaires sont faciles à consulter et à trouver.
- Accès aux formulaires déjà produits pour les utiliser comme modèles.
- Reçoit de l'aide du comptable de l'organisme de bienfaisance.
- Diverses exigences ou divers articles ne s'appliquent pas parce que l'organisme de bienfaisance est petit.

Divers défis sont associés à la préparation du formulaire T3010

Bien qu'une variété de défis aient été couramment associés à la préparation du formulaire T3010, aucun de ces défis n'a été cerné fréquemment dans le cadre de l'enquête. Ces défis comprennent ce qui suit :

- Avoir à recueillir tous les renseignements et les documents requis pour terminer la soumission.
- Quantité de renseignements requis/demandés par l'Agence.
- Terminologie ambiguë et difficile à comprendre par des personnes qui ne sont pas des experts en fiscalité et en comptabilité.
- Remise de reçus aux fins d'impôt pour les dons (p. ex., des dons avec reçus par opposition aux dons sans reçu)
- Coordonner les catégories de dépenses dans le grand livre général avec les catégories dans le formulaire T3010.
- Assurer la correspondance et l'harmonisation des chiffres et des données sur les différentes pages du formulaire.
- Difficulté à utiliser la version à remplir et à sauvegarder du formulaire, y compris l'incapacité de télécharger le formulaire ou de le sauvegarder.
- Problèmes de compatibilité entre les logiciels et les interfaces.
- Remplir les autres formulaires requis et en faire le suivi (p. ex. formulaire T1236, formulaire traitant des administrateurs sans lien de dépendance des organismes de bienfaisance).

La résolution de ces enjeux est habituellement effectuée à l'interne, c.-à-d. au sein de l'organisme de bienfaisance. Cela inclut la consultation d'autres représentants de l'organisme de bienfaisance, comme le président ou le trésorier, et l'examen des formulaires déjà produits afin d'obtenir de l'aide. Parmi les sources externes consultées pour obtenir de l'aide externe en vue de régler ces problèmes, citons la communication avec l'Agence, la communication avec un comptable, la communication avec la personne qui était auparavant responsable de remplir le formulaire et la communication avec des donateurs (qui ont des connaissances sur les questions fiscales).

La plupart des participants remplissent eux-mêmes le formulaire T3010

La plupart des participants ont indiqué qu'ils remplissaient le formulaire T3010 par eux-mêmes, sans l'aide d'un tiers. Les participants ayant indiqué recevoir de l'aide avaient tendance à avoir assumé la responsabilité de remplir le formulaire assez récemment et ont expliqué qu'ils avaient besoin d'aide pour les éléments suivants :

- États des revenus (p. ex. revenu avec reçu par opposition à revenu sans reçu)
- Remplir le formulaire supplémentaire lié aux administrateurs sans lien de dépendance.
- États financiers – bilans et états des résultats
- Comprendre ce qui est moins pertinent ou non pertinent pour les petits organismes de bienfaisance.

Peu de participants ont recherché des renseignements ou ont demandé de l'aide pour remplir ou soumettre le formulaire T3010.

Seuls quelques participants ont indiqué qu'au cours des deux dernières années, eux-mêmes ou d'autres membres de leur organisme de bienfaisance ont recherché des renseignements ou demandé un soutien pour les aider à comprendre ce qui est nécessaire pour remplir le formulaire T3010 et le soumettre. Les sources les plus souvent utilisées pour obtenir un tel soutien incluaient la Direction des organismes de bienfaisance (qui fait partie de l'Agence) et l'Agence du

revenu du Canada (en général). D'autres sources comprenaient ce qui suit : l'équipe de financement de l'organisme de bienfaisance, le vérificateur de l'organisme de bienfaisance, le Canadian Centre for Christian Charities (CCCC) et le trésorier de la direction générale.

Ceux à la recherche de renseignements ont dit qu'ils avaient trouvé ce qu'ils cherchaient. On a observé qu'à l'occasion, il fallait du temps pour trouver ou obtenir les renseignements recherchés, mais que le processus n'était pas difficile. Les participants qui n'ont pas demandé de renseignements au cours des deux dernières années ont le plus souvent mentionné l'Agence et la Direction des organismes de bienfaisance comme sources qu'ils consulteraient pour obtenir de tels renseignements ou ce genre de soutien. Les autres sources mentionnées comprenaient les membres du conseil de l'organisme de bienfaisance, les comptables et les grands organismes qui chapeautent l'organisme de bienfaisance.

On leur a demandé précisément comment ils communiqueraient avec la Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada si leur organisme de bienfaisance avait des questions ou avait besoin de plus de renseignements, les participants ont dit le plus souvent qu'ils le feraient par téléphone.

D'autres moyens comprenaient : le site Web (suivi par téléphone, au besoin), le moteur de recherche du site Web et la section de foire aux questions du site Web. Certains participants ont précisé qu'ils éviteraient d'appeler ou d'utiliser le service téléphonique en raison des temps d'attente prévus.

Connaissance limitée à l'égard du fait que l'Agence offre des webinaires d'information pour les organismes de bienfaisance

Seulement quelques participants savaient que l'Agence offre des webinaires d'information sur divers sujets à l'intention des organismes de bienfaisance. De plus, seulement quelques-uns de ces participants avaient déjà assisté à un tel webinaire; tous les participants ayant assisté à une séance l'ont décrit comme étant utile.

Combinaison de documents papier et électroniques – pratique courante pour la tenue et l'archivage des registres comptables

La plupart des participants ont indiqué que leur organisme fait actuellement la tenue et l'archivage des registres comptables en utilisant une combinaison de formats papier et électroniques. Même si quelques participants ont déclaré que leur organisme fait l'archivage uniquement sur support papier, aucun participant n'a signalé que son organisme pratique actuellement la tenue et l'archivage des registres comptables exclusivement en format électronique (quoique quelques participants aient précisé que leur organisme de bienfaisance dépend principalement de l'archivage des versions électroniques).

Voici des raisons couramment invoquées pour la tenue de registres en formats papier et électroniques : les documents envoyés à l'organisme de bienfaisance peuvent être présentés dans les deux formats (ils sont donc archivés dans le format dans lequel ils sont reçus); cela permet d'avoir une copie de sauvegarde ou un double dans l'autre format. D'autres raisons invoquées pour faire la tenue de registres sur support papier comprenaient ce qui suit :

- Habitude/pratique courante
- Le format papier est pratique et fonctionnel (p. ex., il est facile de comparer deux documents).

- Perception de ne pas avoir suffisamment de compétences pour traiter les formats électroniques (p. ex. pas à l'aise avec la numérisation électronique des documents).
- Le personnel bénévole de l'organisme de bienfaisance compte de nombreuses personnes âgées plus à l'aise avec les documents papier.
- Il faut parfois remettre un reçu papier à quelqu'un.
- Il est plus facile pour les vérificateurs de travailler avec des copies papier.

Les courriels ou une combinaison de courriels/documents papier sont les méthodes privilégiées pour recevoir des renseignements de l'Agence

Les participants ont le plus souvent indiqué que les courriels ou une combinaison de courriels et de documents papier étaient les façons dont leur organisme préférerait recevoir des renseignements généraux de l'Agence sur des sujets tels que le respect des obligations par leur organisme, ainsi que les programmes et les services qui lui sont offerts. Certains participants ont précisé que les documents papier envoyés par la poste seraient la méthode privilégiée de leur organisme pour tout ce qui est de nature juridique ou lié aux obligations légales de l'organisme de bienfaisance, mais que les courriels seraient acceptables pour du matériel de communication portant sur, par exemple, les services fournis par l'Agence. Quelques participants plus jeunes ont dit que leur préférence personnelle (pas nécessairement la préférence de leur organisme de bienfaisance) serait au moyen de webinaires. Il a été suggéré que la réception de copies papier ou la réception d'une combinaison de copies papier et électroniques peut protéger l'organisation contre les courriels frauduleux prétendant de l'Agence.

La pandémie a eu une incidence limitée sur les interactions des organismes de bienfaisance avec l'Agence.

Seuls quelques participants ont cerné des changements concernant la façon dont leur organisme de bienfaisance interagit ou traite avec l'Agence en raison de la pandémie. Voici quelques-uns des changements mentionnés :

- Utilisation plus fréquente du site Web de la Direction des organismes de bienfaisance pour obtenir des renseignements au lieu d'appeler (pour éviter des temps d'attente plus longs pour les services téléphoniques, lesquels sont attribuables à l'augmentation du volume d'appels générés par la pandémie).
- Temps d'attente plus longs lorsqu'on appelle l'Agence (attribuable à l'augmentation du volume d'appels générés par la pandémie).
- Plus grande probabilité de recevoir des renseignements inexacts ou incomplets de la part des agents des services téléphoniques (ce qui est attribuable au fait que des employés nouveaux ou inexpérimentés sont embauchés pour gérer le volume accru d'appels générés par la pandémie).
- Incapacité à laisser ou à déposer des documents dans un bureau de l'Agence (qui a été fermé en raison de la pandémie).

Personne n'a signalé de changements à la façon dont son organisme de bienfaisance produit sa déclaration de renseignements en raison de la pandémie.

3. Accès à la technologie et utilisation des médias sociaux

Cette brève section rend compte de l'utilisation de la technologie et des médias sociaux par les organisations.

Les participants ayant accès à la technologie étaient relativement nombreux

L'accès à la technologie est relativement répandu selon les participants, même si des mises en garde ou des spécifications ont parfois été signalées. En ce qui concerne l'accès à Internet, par exemple, la plupart des participants ont indiqué que leur organisme a un accès fiable à Internet. Ceux qui n'ont pas répondu par l'affirmative ont expliqué que leur organisme n'utilisait pas Internet ou n'avait pas une présence sur Internet, plutôt que de suggérer que le service Internet de leur organisme n'était pas fiable ou était non disponible. En d'autres mots, personne n'a suggéré qu'un service Internet médiocre était un problème pour son organisme de bienfaisance.

En ce qui concerne les ordinateurs, la plupart des participants ont indiqué qu'ils ont accès à des ordinateurs, mais certains d'entre eux ont précisé qu'ils ont accès à leur ordinateur personnel et non aux ordinateurs appartenant à l'organisme de bienfaisance. Encore une fois, il n'y avait aucune suggestion ou indication que le manque d'ordinateurs posait un problème pour ces organismes de bienfaisance. Seuls quelques participants dont les organismes procèdent à la tenue des registres comptables en format papier ont indiqué qu'ils ne sont pas en mesure de numériser les documents ou de prendre des photos des documents.

Utilisation mixte des médias sociaux et des courriels

La plupart des organismes utilisent les médias sociaux, mais certains ne le font pas. En ce qui concerne l'utilisation des médias sociaux, la seule plateforme cernée avec une fréquence quelconque était Facebook. Instagram, TikTok, WhatsApp et LinkedIn ont tous été mentionnés, mais de façon peu fréquente. La plupart des participants ont indiqué que leur organisme de bienfaisance utilise les courriels dans le cadre de ses activités régulières, même si certains représentants de petits organismes de bienfaisance ont précisé utiliser leurs comptes de courriels personnels pour mener les affaires de l'organisme, car l'organisme n'a pas d'adresse de courriel.

4. Utilisation de Mon dossier d'entreprise

Cette section porte précisément sur les interactions des organismes de bienfaisance avec l'Agence au moyen du service Mon dossier d'entreprise.

Seuls quelques organismes sont inscrits au portail en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence.⁴ La plupart des participants dont les organismes ne sont pas enregistrés savaient que l'Agence a un portail en ligne sécurisé pour les organismes de bienfaisance, quoique certains ont dit ne pas être au courant de cela. Au moins quelques participants dans chaque groupe, sauf un, ont indiqué qu'ils étaient inscrits au service *Mon dossier* pour les particuliers dans le but de traiter leurs impôts personnels, mais seulement quelques-uns d'entre eux savaient qu'ils pouvaient utiliser les mêmes identifiants d'ouverture de session pour le service *Mon dossier d'entreprise*. Parmi les participants

⁴Quelques participants croient que leur organisme est enregistré, mais que l'organisme de bienfaisance n'est pas en mesure d'accéder au service.

qui étaient au courant de cela, seulement un répondant s'est dit préoccupé par le fait que le service Mon dossier d'entreprise pourrait être lié à ses affaires fiscales personnelles.

Des participants ne sont pas inscrits au service Mon dossier d'entreprise

Parmi les participants qui étaient au courant du service Mon dossier d'entreprise, mais dont l'organisme n'est pas inscrit, quelques-uns ont indiqué qu'ils, ou leurs organismes, ont tenté sans succès de s'inscrire au service. Les mesures prises pour tenter de résoudre le problème incluaient des échanges infructueux avec l'Agence. La non-résolution du problème a été attribuée à l'absence de réponse de la part de l'Agence ou au manque de compétences techniques des répondants pour résoudre le problème par eux-mêmes.

Les participants non inscrits au service Mon dossier d'entreprise ont déterminé les façons suivantes que l'Agence pourrait faciliter l'inscription au service :

- Rendre le processus d'inscription aussi simple et direct que possible.
- Fondez l'enregistrement sur le numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance afin qu'il puisse y avoir plus d'un utilisateur autorisé au compte (p. ex., le premier dirigeant et l'administrateur supérieur des affaires financières).
- Utiliser les signataires du compte bancaire de l'organisme de bienfaisance à titre de base pour l'enregistrement (c.-à-d. lier les justificatifs d'identité aux signataires du compte bancaire de l'organisme de bienfaisance au lieu d'utiliser des renseignements personnels).
- Embaucher un plus grand nombre d'employés aux services téléphoniques téléphone pour veiller à ce que les personnes qui tentent de résoudre les problèmes liés à Mon dossier d'entreprise n'aient pas à passer de longues périodes en attente pour parler à un agent de l'Agence.

Parmi ce même groupe de participants, seulement quelques-uns ont signalé des préoccupations en matière de sécurité concernant les interactions avec l'agence par Internet. La raison la plus souvent invoquée pour expliquer pourquoi les organismes ne sont pas inscrits à Mon dossier d'entreprise était l'absence de besoin. Les autres explications incluent ce qui suit :

- Manque de connaissances et de familiarité avec Mon dossier d'entreprise.
- L'organisme est administré principalement par des bénévoles, principalement des personnes âgées, qui ont peu d'intérêt ou de connaissances à l'égard des interactions en ligne.
- Préférence/habitude de l'organisme.
- L'organisme est petit et a un roulement de personnel régulier, ce qui entraînerait des problèmes et des inconvénients majeurs en raison de la nécessité de modifier constamment l'accès et l'autorisation d'utilisation à Mon dossier d'entreprise.
- Difficultés perçues à s'inscrire, basées sur l'expérience personnelle à s'inscrire au service Mon dossier.

Participants inscrits au service Mon dossier d'entreprise

Les utilisateurs inscrits au service Mon dossier d'entreprise ont utilisé ce profil assez récemment, variant d'environ deux ans à cinq ans. Les personnes ayant accès aux comptes de l'organisme de bienfaisance comprennent les présidents et les trésoriers, tandis que les représentants autorisés à

l'extérieur de l'organisme de bienfaisance comprennent les comptables. Au sein de ces organismes de bienfaisance, le portail Mon dossier d'entreprise est utilisé pour faire la tenue des renseignements de l'organisme de bienfaisance, la paie et la TPS/TVH. En général, les utilisateurs inscrits ont indiqué avoir une connaissance limitée des divers services offerts aux organismes de bienfaisance au moyen du portail Mon dossier d'entreprise. En ce qui concerne l'utilité du service, ils ont décrit le service comme étant utile, quoiqu'il ait été suggéré qu'il serait utile pour les organismes de bienfaisance si les états financiers pouvaient être téléchargés avec le formulaire T3010.

5. Perceptions et préférences concernant la production du formulaire T3010

Cette section rend compte des enjeux liés aux perceptions et aux préférences concernant la production des formulaires T3010.

Connaissance modérée de la possibilité de produire une déclaration T3010 au moyen de *Mon dossier d'entreprise*. Aucun participant n'a tenté de produire une déclaration au moyen de ce portail.

Un peu plus de la moitié des participants ont dit qu'ils étaient au courant que la déclaration T3010 peut être produite au moyen du portail *Mon dossier d'entreprise*, mais aucun participant n'avait essayé de produire la déclaration de renseignements de l'organisme de bienfaisance au moyen de ce service. Tel qu'il a été mentionné plus tôt, quelques participants ont précisé qu'ils ont soumis leur déclaration par voie électronique cette année pour la première fois, en utilisant leurs identifiants d'ouverture de session pour le service Mon dossier pour les particuliers afin d'accéder au compte Mon dossier d'entreprise de leur organisme de bienfaisance.

Rapidité – principal avantage perçu de la production d'une déclaration T3010 à l'aide de services numériques

Les avantages les plus souvent mentionnés concernant la production d'une déclaration T3010 au moyen des services numériques étaient la réception et le traitement plus rapides par l'Agence, ainsi que la confirmation immédiate de la réception. Les autres avantages perçus comprennent ce qui suit :

- Réception plus rapide du formulaire par la personne qui doit le remplir, car cette personne peut tout simplement télécharger le formulaire au lieu d'attendre que le président de l'organisme de bienfaisance lui envoie une copie papier.
- La fonction de calcul automatique élimine le besoin de faire les calculs manuellement.
- Il n'y a aucun risque que le formulaire soit perdu et rate la date limite de soumission.
- Aucuns frais d'affranchissement.
- Il n'est pas nécessaire d'imprimer des documents.
- Il est plus facile de remplir le formulaire en ligne que d'avoir à l'imprimer et le remplir manuellement.
- Le processus est plus écologique.

Habitude et absence de besoin – principales raisons de produire une déclaration T3010 par la poste plutôt que par voie électronique

Les deux raisons les plus souvent fournies par les participants pour expliquer pourquoi leur organisme produit sa déclaration T3010 par la poste plutôt que par voie électronique étaient par habitude (et pour la tranquillité d'esprit associée aux pratiques coutumières), et en raison de l'absence du besoin, principalement à cause de la facilité de soumission par la poste et du fait que cette méthode n'a jamais posé de problème. La seule autre raison cernée avec une fréquence quelconque concernait les problèmes liés à la transmission électronique des déclarations, plus précisément les éléments suivants : l'incapacité d'envoyer des états financiers par voie électronique, les problèmes de compatibilité et d'interface des logiciels au moment de remplir la version remplissable/sauvegardable du formulaire, et l'incapacité de télécharger le formulaire ou de sauvegarder les renseignements dans le formulaire pour y revenir plus tard.

D'autres raisons ont été mentionnées de façon peu fréquente et comprenaient ce qui suit :

- Manque d'intérêt.
- Aucune exigence à soumettre par voie électronique.
- Capacité d'envoyer une trousse complète (c.-à-d. tous les documents envoyés en même temps).
- Les employés (dont bon nombre ou la majorité sont des aînés) ont l'impression de ne pas avoir suffisamment de compétences ou ne sont pas à l'aise à effectuer les tâches par voie électronique.
- Travail/effort supplémentaire pour apprendre à produire une déclaration par voie électronique.
- Les gens n'ont pas assez d'information concernant la transmission électronique des déclarations ou ne sont pas familiers avec cette façon de procéder.
- Par nécessité (p. ex., la personne qui remplit le formulaire n'est pas un utilisateur autorisé du compte). Par conséquent, le formulaire doit être imprimé, signé par l'autorité compétente et envoyé par la poste.
- Préfère la production en format papier pour garder une piste papier, ce qui permet aussi de comparer des documents et d'assurer un suivi au fil du temps.

Lorsqu'on a interrogé les participants sur les avantages de la production des déclarations T3010 par la poste, de nombreux participants n'ont pas pu cerner des raisons autres que par coutume/habitude et parce que cette façon de procéder ne leur pose pas de problème. Quelques participants ont ajouté que la production de déclarations par la poste est quelque chose que tout le monde peut faire.

Intérêt général à l'égard de la production du formulaire T3010 par voie électronique

Presque tous les participants, dans presque tous les groupes sauf un, ont indiqué qu'ils préféreraient produire leur formulaire T3010 par voie électronique. Lorsqu'on leur a demandé si quelque chose les décourageait ou les empêchait de le faire, les participants ont souvent répondu que non, et ils ont souligné que le seul obstacle était l'inertie. Les raisons suivantes ont aussi été cernées pour expliquer pourquoi les déclarations T3010 de leur organisme de bienfaisance ne sont pas produites par voie électronique :

- Manque de sensibilisation à l'égard du service Mon dossier d'entreprise ou manque de connaissances sur le processus d'inscription.
- Manque de confiance et de compétences technologiques au sein de l'organisme.
- Manque de technologie/ne sait pas si l'organisme satisfait les exigences technologiques.
- Problèmes potentiels de compatibilité des logiciels.
- N'a pas l'autorité de prendre cette décision soi-même/doit convaincre le directeur de l'organisme de prendre cette décision.

Mesures incitatives pour envoyer sa déclaration T3010 à l'Agence par voie électronique

Les participants ont collectivement cerné diverses mesures qui faciliteraient leur transition vers la production de déclarations de revenus par voie numérique ou accroîtraient leur volonté de passer à la production en ligne. Les deux mesures incitatives les plus fréquemment citées étaient une mention générale de rendre le processus plus facile et convivial, et une mention plus précise d'offrir des webinaires, des tutoriels et des ateliers sur la façon de produire les déclarations par voie électronique. En plus de ces mesures, deux autres mesures ont été mentionnées assez fréquemment. L'une de ces mesures consiste à faciliter la configuration du portail Mon dossier d'entreprise ou à offrir de l'aide à ouvrir un compte Mon dossier d'entreprise. L'autre mesure consiste à simplifier le formulaire pour les petits organismes de bienfaisance au lieu de traiter tous les organismes de bienfaisance de la même façon.

Des éléments précis ont été cernés moins fréquemment, et comprenaient ce qui suit :

- La capacité de « sauvegarder » dans le formulaire au fur et à mesure qu'on remplit des sections et revenir au formulaire sauvegardé plus tard.
- Une fonction de survol à l'aide de la souris qui affiche une explication d'un élément de ligne lorsqu'on place le curseur sur cet élément (p. ex. une explication des renseignements qui sont requis à une ligne précise).
- La capacité de corriger les erreurs ou d'apporter une modification au formulaire par voie électronique après avoir soumis le formulaire.
- La capacité d'envoyer des états financiers et des dossiers par voie électronique avec le formulaire T1030.
- La capacité de modifier le formulaire d'une année à l'autre au lieu d'avoir à en remplir un nouveau chaque année.
- La capacité de faire l'essai de la production en ligne, c.-à-d. permettre aux représentants des organismes de bienfaisance de remplir et de soumettre des exemples de versions du formulaire T3010 à titre d'essai pour se familiariser avec le processus.
- Déterminer le pouvoir de signature du formulaire au moyen du numéro d'enregistrement de l'organisme plutôt que des renseignements personnels d'une personne. Cela permettrait à la personne qui remplit le formulaire d'avoir également le pouvoir d'autorisation.

- Pouvoir ouvrir une session du portail Mon dossier d'entreprise au moyen d'un partenaire de connexion, puis pouvoir s'inscrire directement auprès de l'Agence sans avoir à toujours passer par le partenaire de connexion.⁵
- Faciliter le transfert d'accès au compte lorsqu'une personne ne gère plus le compte d'un organisme de bienfaisance (p. ex. lorsque quelqu'un quitte l'organisme de bienfaisance et qu'une autre personne prend la relève). Ce problème a été décrit comme étant particulièrement troublant lorsque la personne qui quitte l'organisme de bienfaisance a utilisé les renseignements de son propre compte Mon dossier (pour les particuliers) pour accéder au compte de l'organisme (l'accès au compte est donc lié à ses renseignements personnels).
- Plus de visibilité et de communication de la part de l'Agence, plus précisément l'envoi d'avis et d'incitations à tous les organismes de bienfaisance enregistrés qui ont un compte Mon dossier d'entreprise pour les encourager de faire la transition, ainsi que la communication de renseignements sur les webinaires à venir sur la façon de produire leurs déclarations.
- Fournir une ligne téléphonique réservée ou un service de clavardage pour régler les problèmes liés à la production en ligne.
- En faire une exigence.

Quelques participants ont mentionné qu'une conversation est en cours au sein de leur organisme au sujet de l'inscription au service Mon dossier d'entreprise. Les facteurs qui éclairent leurs réflexions à cet égard comprenaient ce qui suit :

- Déterminer si l'organisme continuera d'être exploité dans les prochaines années.
- L'organisme de bienfaisance a tendance à tenir davantage de registres électroniques.
- Espérance que l'Agence élargira la portée d'ouverture de session au portail Mon dossier d'entreprise pour autoriser plus d'un utilisateur (idéalement au moins trois).

⁵ Ici, les participants décrivaient les fonctions fournies par le portail « Représenter un client ».

Annexe

1. Spécifications techniques

Un ensemble de 24 groupes de discussion virtuels ont été formés avec les publics cibles suivants :

1. les contribuables ayant choisi de produire leurs déclarations de revenus T1 par support papier;
2. les segments de population vulnérable, y compris :
 - les aînés à faible revenu⁶ âgés de 65 ans et plus,
 - les particuliers qui ont connu une situation de logement précaire⁷,
 - les familles monoparentales à faible revenu avec personnes à charge;
3. les représentants des organismes de bienfaisance canadiens enregistrés qui ont produit les dernières déclarations de bienfaisance de leur organisme par support papier.

Le processus de sélection des participants a respecté les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative. Trois questionnaires de présélection des participants distincts ont été élaborés afin de cibler les participants potentiels : un pour les contribuables, un pour les organismes de bienfaisance enregistrés et un pour les segments vulnérables de la population. Les contribuables et les membres des segments vulnérables de la population ont été sélectionnés au moyen d'une base de données à option d'adhésion de CRC Recherches qui contient 450 000 adultes âgés de 18 ans et plus (CRC Recherches était responsable de la sélection des participants à titre de sous-traitant). Les représentants des organismes de bienfaisance enregistrés ont été sélectionnés au moyen de listes fournies par l'Agence, ainsi que d'une base de données à option d'adhésion de CRC Recherches.⁸ L'identité du client (c.-à-d., le gouvernement du Canada) a été révélée pendant l'entrevue de sélection.

Les questionnaires de présélection des participants ont été menés au téléphone, mais des versions en ligne ont aussi été utilisées pour cerner tout d'abord les participants potentiels qui produisent leurs déclarations de revenus T1 par support papier, ainsi que les aînés et les parents célibataires à faible revenu et les personnes ayant connu une situation de logement précaire. L'admissibilité des personnes qui ont répondu au questionnaire de présélection en ligne a été par la suite confirmée par téléphone. Pendant le processus de sélection, on a offert aux personnes l'option de mener l'entrevue de sélection en anglais ou en français. Toutes les personnes sélectionnées maîtrisaient bien la langue dans laquelle le groupe de discussion a été mené. Pour les groupes organisés avec des personnes résidant au Québec, la langue principale de toutes les personnes sélectionnées était le français; dans tous les autres groupes, la langue principale était l'anglais.

⁶Le faible revenu a été défini selon les seuils de faible revenu de Statistique Canada. Puisque cela varie selon la communauté et de la taille des familles, les fourchettes suivantes ont été utilisées : sous 30 000 \$; de 30 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$ pour les ménages de trois à quatre membres; de 40 000 \$ à un peu moins de 50 000 \$ pour les ménages de cinq membres; et 50 000 \$ à un peu moins de 60 000 \$ pour les ménages de six membres et plus.

⁷Cela englobe toute personne qui, au cours des cinq dernières années, a habité dans un refuge pour sans-abri, dans la rue, dans un abri de fortune, ou dans un véhicule ou a habité temporairement avec des amis ou de la famille parce qu'elle n'avait pas de logement permanent.

⁸Les listes fournies par l'Agence ne contenaient pas suffisamment d'enregistrements pour sélectionner tous les membres du groupe virtuel auprès de représentants d'organismes de bienfaisance situés au Québec, en partie à cause que le taux de refus était plus élevé au sein de ces organismes de bienfaisance. Voilà pourquoi la base de données de CRC Recherches a été utilisée pour ajouter aux listes.

Au cours de l'entrevue de sélection, les participants potentiels ont été informés de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, ainsi que de la Loi sur l'accès à l'information. Entre autres, on a communiqué le but de la recherche aux participants, et on a informé ces derniers que leur participation est entièrement volontaire et que tous les renseignements recueillis seraient utilisés à des fins de recherche seulement. Le consentement verbal a aussi été obtenu de chaque participant avant d'enregistrer la séance virtuelle.

Les séances de discussion de ces groupes ont duré deux heures et un total de 201 personnes ont participé à cette recherche. À l'exception des groupes de représentants d'organismes de bienfaisance, tous les groupes incluaient une diversité de participants selon l'âge (en fonction des critères de sélection), le sexe, l'éducation, l'ethnicité et le revenu (encore une fois en fonction des critères de sélection).

Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 25 mai et le 14 juin 2022. Tous les participants ont reçu une rétribution pour les remercier d'avoir participé à la recherche. Cette rétribution a été établie de la façon suivante : les contribuables canadiens et les membres des populations vulnérables ont reçu une rétribution de 150 \$, et les représentants d'organismes de bienfaisance enregistrés ont reçu une rétribution de 225 \$.

2. Instruments de recherche

2.1 Questionnaire de recrutement

A. Déclarants par support papier

INTRODUCTION :

Bonjour/hello, je m'appelle [NOM]. J'appelle de Phoenix Strategic Perspectives, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais / Would you prefer to continue in English or French?

[REMARQUE À L'INTENTION DU RECRUTEUR : SI UNE PERSONNE DEMANDE À PARTICIPER EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS, MAIS QU'AUCUN GROUPE DANS CETTE LANGUE N'EST DISPONIBLE, CONSIDÉREZ LE RECRUTEMENT COMME UNE ENTREVUE INDIVIDUELLE.]

Nous organisons une série de groupes de discussion au nom du gouvernement du Canada. Êtes-vous âgé d'au moins 18 ans et avez-vous habité au Canada pendant au moins 12 mois?

- SI VOUS PARLEZ À LA BONNE PERSONNE, CONTINUEZ À « RENSEIGNEMENTS ».
- SI VOUS NE PARLEZ PAS À LA BONNE PERSONNE, MAIS QUE CETTE PERSONNE EST DISPONIBLE, DEMANDEZ À PARLER AVEC ELLE.
- SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PLANIFIEZ UN RAPPEL.

RENSEIGNEMENTS :

L'objectif de ces groupes de discussion est d'orienter les améliorations apportées aux services en ligne que l'Agence du revenu du Canada, ou l'Agence, fournit aux Canadiens en ce qui a trait à leur impôt sur le revenu et à l'accès aux prestations auxquelles ils pourraient être admissibles. La participation à la recherche est tout à fait volontaire, et votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada. Nous voulons connaître vos opinions et vos expériences. Aucune tentative ne sera faite pour vous vendre quoi que ce soit et à aucun moment on ne vous demandera de communiquer des renseignements personnels. Les renseignements recueillis seront utilisés à des fins de recherche seulement et seront traités conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada.* Le format est une discussion en ligne qui regroupe jusqu'à huit participants et qui est dirigée par un professionnel de la recherche de Phoenix Strategic Perspectives. Les personnes qui participeront à une entrevue recevront une somme en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous auront accordé. Toutes les opinions demeureront confidentielles et serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant la confidentialité de vos renseignements personnels.

Puis-je continuer?

- 01. Oui (CONTINUEZ)
- 01. Non** (remercier et mettre fin à l'appel)

NOTES À L'INTENTION DES RECRUTEURS :

A. ***SI ON VOUS LE DEMANDE** : Les renseignements personnels que vous fournissez sont régis conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et ne seront pas liés à votre nom sur un document, y compris le formulaire de consentement. En plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels vous donne le droit d'avoir accès à vos renseignements personnels et de demander des corrections. Vous avez également 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. Le rapport final, rédigé par Phoenix SPI, sera mis à la disposition du public sur le site de Bibliothèque et Archives Canada (<http://www.bac-lac.gc.ca/>).

B. SI UNE PERSONNE S'INTERROGE SUR LA VALIDITÉ DE LA RECHERCHE, INVITEZ-LA À COMMUNIQUER AVEC KRISTA HOLMES DE L'AGENCE EN COMPOSANT LE 343-551-6112/PAR COURRIEL À L'ADRESSE Krista.Holmes@cra-arc.gc.ca, OU INVITEZ-LA À ALLER EN LIGNE AU SERVICE DE VÉRIFICATION DES RECHERCHES DU CRIC ET À INSCRIRE LE NUMÉRO DE PROJET 20220412-PH969.

ANGLAIS : <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>

FRANÇAIS : <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>

C. POUR VÉRIFIER QU'IL S'AGIT BIEN D'UN PROJET DU GOUVERNEMENT DU CANADA, TOUT RÉPONDANT PEUT EFFECTUER UNE RECHERCHE SUR LE SITE WEB CI-DESSOUS POUR CONSULTER LA LISTE DES PROJETS DE RECHERCHE EN OPINION PUBLIQUE ACTUELS – Y COMPRIS CELUI-CI : « RECHERCHE SUR L'ACCÉLÉRATION NUMÉRIQUE ».

EN : <http://canada.ca/por-cra>

FR : <http://canada.ca/arc-por>

Le groupe de discussion aura lieu en ligne le **(DATE/HEURE)** et durera jusqu'à **2 heures**.

1. Souhaiteriez-vous participer à cette étude?

01. Oui (CONTINUEZ)

02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

2. Avant de vous inviter à participer, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié de participants. Les questions prendront cinq minutes.

01. Oui (CONTINUEZ)

02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIT : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

3. [NE POSEZ PAS LA QUESTION. RÉPONSE EN FONCTION DE L'OBSERVATION DE L'INTERVIEWEUR] Veuillez indiquer le sexe de la personne.

01. Homme
02. Femme
4. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate travaillez ou avez déjà travaillé pour...? (LIRE LA LISTE)
- a. Une recherche en marketing, société de relations publiques ou agence publicitaire
 - b. Les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)
 - c. Un ministère ou un organisme du gouvernement fédéral ou provincial
01. Oui (REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL)
02. Non [CONTINUEZ]
03. Préfère ne pas répondre (REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL)
5. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? _____
- 01. [INSCRIRE] _____ [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI LA RÉPONSE EST MOINS DE 12 MOIS]
 - 02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
6. À quelle fréquence produisez-vous habituellement une déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] au Canada? Diriez-vous que... (LIRE LA LISTE)
- 01. Jamais (REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL)
 - 02. Rarement (REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL)
 - 03. Souvent
 - 04. Chaque année
 - 05. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
7. [SI Q6 = 03 OU 04] Avez-vous envoyé une déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] au cours des 12 derniers mois? SI ON LE DEMANDE : Il s'agit de la déclaration de revenus que vous avez produite l'année dernière pour le revenu que vous avez gagné en 2020 ou cette année pour le revenu que vous avez gagné en 2021.
- 01. Oui
 - 02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
 - 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
8. Comment avez-vous envoyé votre dernière déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence? Autrement dit, avez-vous envoyé votre déclaration par la poste ou par voie électronique? (LIRE LA LISTE)
- 01. Par courrier
 - 02. En ligne (COMPREND LA TED ET IMPÔTNET) [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

03. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

8b. Avez-vous déjà soumis des formulaires d'impôt [QUÉBEC seulement : fédéral] en ligne ou par voie électronique?

01. Oui

02. Non

[PASSER A Q9]

03. Préfère ne pas répondre
METTEZ FIN À L'APPEL]

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET

8c. [SI Q8b=01] Vous avez indiqué que vous avez soumis des formulaires d'impôt [QUÉBEC seulement : fédéral] personnelles à l'ARC par la poste et par voie électronique. Quelle méthode utilisez-vous généralement si vous avez le choix de soumettre par la poste ou voie électronique?

01. Poste

02. Voie électronique
GROUPE]

[RECRUTEZ MAXIMUM 1 PAR

03. Préfère ne pas répondre
FIN À L'APPEL]

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ

9. Pourriez-vous me dire lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez rempli votre déclaration de revenus personnelle la plus récente? [LIRE LES OPTIONS. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]

01. Vous avez rempli la déclaration de revenus par vous-même sans aide.

02. Vous avez rempli la déclaration vous-même, mais avec de l'aide.

03. Quelqu'un d'autre a rempli votre déclaration. (Recrutez 2 participants par groupe)

10. Pourriez-vous nous dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]

01. Moins de 18 ans

[REMERCIEZ LE

RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

02. De 18 à 29 ans

03. De 30 à 39 ans

04. De 40 à 49 ans

05. De 50 à 59 ans

06. De 60 à 64 ans

07. 65 ans et plus

08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

11. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur **Internet**. Les participants devront avoir accès à **un ordinateur**, une **connexion Internet haute vitesse** et une **caméra Web** pour participer au groupe. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?

01. Oui

[PASSEZ À LA

QUESTION 13]

02. Non [CONTINUEZ]
03. Je préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]
12. [SI Q11 = 02 OU 03] Vous n'avez pas besoin d'avoir un ordinateur et une connexion Internet pour participer. Si vous avez un ami ou un membre de la famille qui pourrait vous fournir l'accès à **un ordinateur, à une connexion Internet haute vitesse et une caméra Web pour la séance en ligne, vous seriez en mesure de** participer. Serait-ce possible?
01. Oui (CONTINUEZ)
02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
13. [TOUT LE MONDE] Lequel des énoncés suivants décrit le mieux le revenu total de votre ménage pour l'année dernière, avant impôts, de toutes les sources pour tous les membres du ménage? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]
01. Moins de 30 000 \$
02. De 20 0 \$ à moins de 40 000 \$
03. De 40 0 \$ à moins de 60 000 \$
04. De 40 0 \$ à moins de 60 000 \$
05. De 60 0 \$ à moins de 80 000 \$
06. De 80 0 \$ à moins de 100 000 \$
07. 150 000 \$ et plus
08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
14. [TOUT LE MONDE] Êtes-vous actuellement...? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]
01. Employé à temps plein
02. Employé à temps partiel
03. Travailleurs indépendants
04. Personne au foyer
05. Sans emploi
06. Étudiant
07. Retraité(e)
08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre
- 15.
16. [TOUT LE MONDE] Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? Ces renseignements sont nécessaires pour vous assurer que vous êtes affecté à un groupe de discussion qui a lieu dans votre fuseau horaire.
01. Colombie-Britannique
02. Alberta
03. Saskatchewan
04. Manitoba
05. Ontario
06. Québec

- 07. Nouveau-brunswick
 - 08. Terre-Neuve-et-Labrador
 - 09. Territoires du Nord-Ouest
 - 10. Nouvelle-Écosse
 - 11. Nunavut
 - 12. Île-du-Prince-Édouard
 - 13. Territoire du Yukon
 - 14. Préfère ne pas répondre
- FIN À L'APPEL]

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ

17. [TOUT LE MONDE] Quelle est votre **première langue officielle?**

- 01. Français
- 02. Anglais

18. [TOUT LE MONDE] Lors de votre participation à ce groupe de discussion, on vous demandera de discuter avec d'autres participants et de faire part de votre opinion sur divers sujets liés à la production de déclarations de revenus et à l'interaction avec l'Agence. Vous pourriez également être invité à lire pendant la réunion. Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise dans un tel environnement?

- 01. Très à l'aise
 - 02. Assez à l'aise
 - 03. Pas très à l'aise
 - 04. Pas du tout à l'aise
- L'APPEL]

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À

B. Industrie et consentement

19. 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?

- 01. Oui (CONTINUEZ)
- 02. Non (PASSEZ À LA QUESTION 22)
- 03. Préfère ne pas répondre [remercier et mettre fin à l'appel]

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

- 01. À moins de six mois [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
- 02. Il y a plus de six mois [CONTINUEZ]
- 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

21. Sur quel sujet portaient les groupes ou les entretiens auxquels vous avez participé?

- 01. INSCRIRE : _____

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT/METTEZ FIN À L'APPEL S'ILS ÉTAIENT LIÉS À L'AGENCE OU À LA PRODUCTION DE DÉCLARATIONS]

22. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?
01. Moins de cinq [CONTINUEZ]
 02. 5 ou plus [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
23. Les discussions de groupe seront enregistrées. Les enregistrements seront utilisés uniquement par le professionnel de la recherche pour aider à préparer un rapport sur les constatations et ils seront détruits une fois que le rapport sera terminé. Convenez-vous d'être enregistré(e) aux fins d'étude seulement?
01. Oui (PASSER À LA QUESTION 24)
 02. Non [CONTINUEZ]
 03. Je préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]
24. Dans le cadre du processus d'analyse, nous devons enregistrer la séance, car le modérateur a besoin de ce matériel pour remplir le rapport. Les enregistrements seront utilisés uniquement pour aider à la rédaction du rapport et ne seront pas communiqués. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission pour l'enregistrement?
01. Oui (CONTINUEZ)
 02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
 03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
25. Les représentants de l'Agence du revenu du Canada peuvent observer la discussion, mais ils n'auront pas accès à vos renseignements personnels, comme votre nom complet, et ils ne participeront pas à la discussion. Acceptez-vous d'être observé(e) par les employés du gouvernement du Canada?
01. Oui (CONTINUEZ)
 02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
 03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

C. Invitation à participer

Vous êtes admissible à participer à l'un de nos groupes de discussion virtuels. La discussion sera dirigée par un chercheur de la firme de recherche sur l'opinion publique, Phoenix SPI. La séance de deux heures aura lieu le [JOUR DE LA SEMAINE] [DATE], à [HEURE]. Vous recevrez une rétribution de 150 \$ pour votre temps.

26. Aimerez-vous y participer?
01. Oui (CONTINUEZ)
 02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
 03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
27. Nous fournirons au modérateur de groupe de discussion une liste des noms des participants afin qu'ils puissent vous inscrire au groupe. Nous fournirons votre prénom et la première lettre de votre nom de famille seulement. Ces renseignements ne seront pas communiqués à l'Agence du revenu du Canada. Avons-nous votre permission pour le faire? Je vous assure que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

01. Oui [PASSEZ À L'INVITATION]

02. Non [CONTINUEZ]

03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

28. Nous devons fournir au **modérateur de groupe de discussion** les noms des personnes qui participent au groupe de discussion, car seules les personnes invitées sont autorisées à participer à la séance et le modérateur doit avoir ces renseignements aux fins de vérification. Soyez assurés que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission de fournir votre nom et votre profil **au modérateur**?

01. Oui (CONTINUEZ)

02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

INVITATION :

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, veuillez appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au [NUMÉRO] à notre bureau. Veuillez demander [NOM].

Puis-je avoir votre adresse électronique afin que nous puissions également vous envoyer un courriel contenant les renseignements dont vous aurez besoin au sujet du GROUPE DE DISCUSSION? Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours.

Oui : ENTREZ L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Phoenix SPI et l'adresse sera research@phoenixspi.ca. On vous demandera de vous joindre à la séance en ligne 15 minutes avant l'heure de début.

Nous vous téléphonerons la veille de la séance pour vous faire un rappel. Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom _____
Nom de famille _____
N° de téléphone le jour _____
Numéro de téléphone en
soirée : _____

Merci infiniment de votre aide!

B. Populations vulnérables

INTRODUCTION :

Bonjour/hello, je m'appelle [NOM]. J'appelle de Phoenix Strategic Perspectives, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais? / Would you prefer to continue in English or French?

[REMARQUE À L'INTENTION DU RECRUTEUR : SI UNE PERSONNE DEMANDE À PARTICIPER EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS, MAIS QU'AUCUN GROUPE DANS CETTE LANGUE N'EST DISPONIBLE, CONSIDÉREZ LE RECRUTEMENT COMME UNE ENTREVUE INDIVIDUELLE.]

Nous organisons une série de groupes de discussion au nom du gouvernement du Canada. Nous sommes à la recherche de [POUR LES AÎNÉS : personnes âgées de 65 ans et plus/POUR LES PARENTS SEULS, LE GROUPE DE PERSONNES SANS ABRI : personnes de 18 ans et plus] qui seraient disposés à participer à un groupe de discussion. Êtes-vous [POUR LES AÎNÉS : âgés d'au moins 65 ans/POUR LES PARENTS SEULS, LE GROUPE DE PERSONNES SANS ABRI : âgés d'au moins 18 ans] et avez-vous habité au Canada pendant au moins 12 mois?

- SI VOUS PARLEZ À LA BONNE PERSONNE, CONTINUEZ À « RENSEIGNEMENTS ».
- SI VOUS NE PARLEZ PAS À LA BONNE PERSONNE, MAIS QUE CETTE PERSONNE EST DISPONIBLE, DEMANDEZ À PARLER AVEC ELLE.
- SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PLANIFIEZ UN RAPPEL.

RENSEIGNEMENTS :

L'objectif de ces groupes de discussion est d'orienter les améliorations apportées aux services en ligne que l'Agence du revenu du Canada, ou l'Agence, fournit aux Canadiens en ce qui a trait à leur impôt sur le revenu et à l'accès aux prestations auxquelles ils pourraient être admissibles. La participation à la recherche est tout à fait volontaire, et votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada. Nous voulons connaître vos opinions et vos expériences. Aucune tentative ne sera faite pour vous vendre quoi que ce soit et à aucun moment on ne vous demandera de communiquer des renseignements personnels. Les renseignements recueillis seront utilisés à des fins de recherche seulement et seront traités conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada.* Le format est une discussion en ligne** qui regroupe jusqu'à huit participants et qui est dirigée par un professionnel de la recherche de Phoenix Strategic Perspectives. Les personnes qui participeront à une entrevue recevront une somme en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous auront accordé. Toutes les opinions demeureront confidentielles et serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant la confidentialité de vos renseignements personnels.

Puis-je continuer?

- 04. Oui (CONTINUEZ)
- 05. Non** (remercier et mettre fin à l'appel)

NOTES À L'INTENTION DES RECRUTEURS :

- D. *SI ON VOUS LE DEMANDE : Les renseignements personnels que vous fournissez sont régis conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et ne seront pas liés à votre nom sur un document, y compris le formulaire de consentement. En plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels vous donne le droit d'avoir accès à vos renseignements personnels et de demander des corrections. Vous avez également 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. Le rapport final, rédigé par Phoenix SPI, sera mis à la disposition du public sur le site de Bibliothèque et Archives Canada (<http://www.bac-lac.gc.ca/>).
- E. **SI UN PARTICIPANT POTENTIEL INDIQUE QUE LA PARTICIPATION EN LIGNE N'EST PAS POSSIBLE POUR LUI (P. EX., EN RAISON DU MANQUE DE CONFORT, PAS D'ACCÈS À INTERNET, PAS D'ORDINATEUR, ETC.), DITES : Merci de nous en avoir informés. Si d'autres options de participation deviennent disponibles, pouvons-nous communiquer avec vous au cours des prochaines semaines?
- F. SI UNE PERSONNE S'INTERROGE SUR LA VALIDITÉ DE LA RECHERCHE, INVITEZ-LA À COMMUNIQUER AVEC KRISTA HOLMES DE L'AGENCE EN COMPOSANT LE 343-551-6112/PAR COURRIEL À L'ADRESSE Krista.Holmes@cra-arc.gc.ca, OU INVITEZ-LA À ALLER EN LIGNE AU SERVICE DE VÉRIFICATION DES RECHERCHES DU CRIC ET À INSCRIRE LE NUMÉRO DE PROJET 20220412-PH969.

ANGLAIS : <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>

FRANÇAIS : <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>

- G. POUR VÉRIFIER QU'IL S'AGIT BIEN D'UN PROJET DU GOUVERNEMENT DU CANADA, TOUT RÉPONDANT PEUT EFFECTUER UNE RECHERCHE SUR LE SITE WEB CI-DESSOUS POUR CONSULTER LA LISTE DES PROJETS DE RECHERCHE EN OPINION PUBLIQUE ACTUELS – Y COMPRIS CELUI-CI : « RECHERCHE SUR L'ACCÉLÉRATION NUMÉRIQUE ».

EN : <http://canada.ca/por-cra>

FR : <http://canada.ca/arc-por>

Le groupe de discussion aura lieu en ligne le (**DATE/HEURE**) et durera jusqu'à **2 heures**.

29. Souhaiteriez-vous participer à cette étude?

06. Oui (CONTINUEZ)
07. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

30. Avant de vous inviter à participer, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié de participants. Les questions prendront cinq minutes. Puis-je continuer?

08. Oui (CONTINUEZ)
09. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIV : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

31. [NE POSEZ PAS LA QUESTION. RÉPONSE EN FONCTION DE L'OBSERVATION DE L'INTERVIEWEUR]
Veuillez indiquer le sexe de la personne.

010. Homme

011. Femme

32. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate travaillez ou avez déjà travaillé pour...? (LIRE LA LISTE)

- a. Une recherche en marketing, société de relations publiques ou agence publicitaire
- b. Les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)
- c. Un ministère ou un organisme du gouvernement fédéral ou provincial

012. Oui

(REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL)

013. Non

[CONTINUEZ]

014. Préfère ne pas répondre
RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL)

(REMERCIEZ LE

33. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? _____

015. [INSCRIRE] _____ [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI LA RÉPONSE
EST MOINS DE 12 MOIS]

016. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À
L'APPEL]

34. Pourriez-vous nous dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE.
ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]

017. Moins de 18 ans [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET
METTEZ FIN À L'APPEL]

018. De 18 à 29 ans

019. De 30 à 39 ans

020. De 40 à 49 ans

021. De 50 à 59 ans

022. De 60 à 64 ans

023. 65 ans et plus [POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE
POUR LE GROUPE DES AÎNÉS]

024. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire [REMERCIEZ LE
RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

35. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur **Internet**. Les participants devront avoir accès à un **ordinateur**, une **connexion Internet haute vitesse** et une **caméra Web** pour participer au groupe. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?

025. Oui [PASSER
À LA QUESTION 10]
026. Non
[CONTINUEZ]
027. Je préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]
36. [SI Q7 = 02 OU 03] Vous n'avez pas besoin d'avoir un ordinateur et une connexion Internet pour participer. Si vous avez un ami ou un membre de la famille qui pourrait vous fournir l'accès à **un ordinateur, une connexion Internet haute vitesse et une caméra Web pour la séance en ligne, vous seriez en mesure de** participer. Serait-ce possible?
028. Oui
[PASSER À LA QUESTION 10]
029. Non
(remercier et mettre fin à l'appel)
030. Je préfère ne pas répondre
(remercier et mettre fin à l'appel)
37. [SI Q8 = 02 OU 03] Merci. Je comprends. Si d'autres options de participation à cette recherche deviennent disponibles, comme par téléphone, pouvons-nous communiquer avec vous au cours des prochaines semaines?
031. Oui [REMERCIEZ ET
CONSIGNEZ LES RENSEIGNEMENTS POUR LE RAPPEL]
032. Non
(remercier et mettre fin à l'appel)
033. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à
l'appel)
38. À quelle fréquence produisez-vous habituellement une déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] au Canada? Diriez-vous que...
034. Jamais [SAUTEZ LA QUESTION 11,
Recrutez 2 au maximum participants par groupe]
035. Rarement
036. Souvent
037. Chaque année
05. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
39. Pourriez-vous m'indiquer lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez rempli votre déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] la plus récente? [LIRE LES OPTIONS. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]
038. Vous avez rempli la déclaration de revenus par vous-même sans aide.
039. Vous avez rempli la déclaration vous-même, mais avec de l'aide.
040. Quelqu'un d'autre a rempli votre déclaration. (Recrutez 2 au maximum
participants par groupe)
041. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire (remercier et mettre fin à
l'appel)

40. Pour cette recherche, nous aimerions rencontrer des gens de toutes les situations de vie. Au cours des cinq dernières années, avez-vous été dans une situation où... [LISEZ LA LISTE]
- Vous avez vécu dans un refuge pour sans-abri, dans la rue, dans un abri de fortune ou dans un véhicule?
 - Vous avez habité temporairement avec des amis ou de la famille parce que vous n'aviez pas de logement permanent?
042. Oui [SI LA RÉPONSE EST « OUI » = GROUPE DE PERSONNES SANS ABRI, PASSEZ À LA QUESTION 16]
043. Non [CONTINUEZ]
044. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
41. [NE DEMANDEZ PAS SI Q12 = 01] Combien de personnes, y compris vous-même, vivent actuellement dans votre ménage?
045. [INSCRIRE] _____
046. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
42. [SI Q13 = 2 OU PLUS, NE DEMANDEZ PAS SI Q6 = 07] Avez-vous actuellement des enfants de moins de 18 ans qui vivent avec vous la plupart du temps?
047. Oui
[POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE POUR LES PARENTS SEULS]
048. Non [CONTINUEZ]
049. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
43. [Si Q13 = 01] Quel est votre état civil actuel?
050. Marié, vivant ensemble ou en union de fait
051. Célibataire
[POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE POUR LES PARENTS SEULS]
052. Divorcée
[POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE POUR LES PARENTS SEULS]
053. Veuf
[POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE POUR LES PARENTS SEULS]
054. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
44. [TOUT LE MONDE] Lequel des énoncés suivants décrit le mieux le revenu total de votre ménage pour l'année dernière, avant impôts, de toutes les sources pour tous les membres du ménage? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]
055. Moins de 30 000 \$ [FAIBLE REVENU, SI MÉNAGE DE TOUTE TAILLE]
056. De 30 000 \$ à moins de 40 000 \$ [FAIBLE REVENU, SI MÉNAGE DE 3 À 4 PERSONNES]
057. De 40 000 \$ à moins de 50 000 \$ [FAIBLE REVENU, SI MÉNAGE DE 5 PERSONNES]
058. De 50 000 \$ à moins de 60 000 \$ [FAIBLE REVENU, SI MÉNAGE DE 6 À 7 PERSONNES]

059. De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
 060. De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
 061. 150 000 \$ et plus
 08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

AÎNÉS À FAIBLE REVENU : Q6 = 07 ET Q16 = FAIBLE REVENU EN FONCTION DE LA TAILLE DU MÉNAGE
 MÉNAGE MONOPARENTAL À FAIBLE REVENU : [Q14 = 01 ET Q15 = 02, 03 OU 04] ET Q16 = FAIBLE REVENU EN FONCTION DE LA TAILLE DU MÉNAGE
 SANS ABRI : Q12A ou Q12B = 01

45. [TOUT LE MONDE] Êtes-vous actuellement...? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]

062. Employé à temps plein
 063. Employé à temps partiel
 064. Travailleurs indépendants
 065. Personne au foyer
 066. Sans emploi
 067. Étudiant
 068. Retraité(e)?
 069. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre

46.

47. [TOUT LE MONDE] Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? Ces renseignements sont nécessaires pour vous assurer que vous êtes affecté à un groupe de discussion qui a lieu dans votre fuseau horaire.

070. Colombie-Britannique
 071. Alberta
 072. Saskatchewan
 073. Manitoba
 074. Ontario
 075. Québec
 076. Nouveau-Brunswick
 077. Terre-Neuve-et-Labrador
 078. Territoires du Nord-Ouest

10. Nouvelle-Écosse

11. Nunavut

12. Île-du-Prince-Édouard

13. Territoire du Yukon

14. Préfère ne pas répondre
 FIN À L'APPEL]

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ

48. [TOUT LE MONDE] Quelle est votre **première langue officielle**?

079. Français
 080. Anglais

49. [TOUT LE MONDE] Lors de votre participation à ce groupe de discussion, on vous demandera de discuter avec d'autres participants et de faire part de votre opinion sur divers sujets liés à la production de déclarations de revenus et à l'interaction avec l'Agence. Vous pourriez également être invité à lire pendant la réunion. Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise dans un tel environnement?

081. Très à l'aise

082. Assez à l'aise

083. Pas très à l'aise

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

084. Pas du tout à l'aise

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

B. Industrie et consentement

50. 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?

085. Oui

(CONTINUEZ)

086. Non

(PASSEZ À LA

QUESTION 25)

087. Je préfère ne pas répondre

(remercier et mettre fin à l'appel)

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

088. À moins de six mois

[REMERCIEZ LE

RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

089. Il y a plus de six mois

[CONTINUEZ]

090. Préfère ne pas répondre

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET

METTEZ FIN À L'APPEL]

52. Sur quel sujet portaient les groupes ou les entretiens auxquels vous avez participé?

091. INSCRIRE : _____ [REMERCIEZ LE RÉPONDANT/METTEZ FIN À L'APPEL S'ILS ÉTAIENT LIÉS À L'AGENCE OU À LA PRODUCTION DE DÉCLARATIONS]

53. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

092. Moins de cinq

[CONTINUEZ]

093. 5 ou plus

[REMERCIEZ LE

RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

54. Les discussions de groupe seront enregistrées. Les enregistrements seront utilisés uniquement par le professionnel de la recherche pour aider à préparer un rapport sur les constatations et ils seront détruits une fois que le rapport sera terminé. Convenez-vous d'être enregistré(e) aux fins d'étude seulement?

01. Oui

(PASSEZ À LA QUESTION 27)

02. Non

[CONTINUEZ]

03. Je préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]

55. Dans le cadre du processus d'analyse, nous devons enregistrer la séance, car le modérateur a besoin de ce matériel pour remplir le rapport. Les enregistrements seront utilisés uniquement pour aider à la rédaction du rapport et ne seront pas communiqués. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission pour l'enregistrement?

- 01. Oui (CONTINUEZ)
- 02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
- 03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

56. Les représentants de l'Agence du revenu du Canada peuvent observer la discussion, mais ils n'auront pas accès à vos renseignements personnels, comme votre nom complet, et ils ne participeront pas à la discussion. Acceptez-vous d'être observé(e) par les employés du gouvernement du Canada?

- 01. Oui (CONTINUEZ)
- 02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
- 03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

C. Invitation à participer

Vous êtes admissible à participer à l'un de nos groupes de discussion virtuels. La discussion sera dirigée par un chercheur de la firme de recherche sur l'opinion publique, Phoenix SPI. La séance de deux heures aura lieu le [JOUR DE LA SEMAINE] [DATE], à [HEURE]. Vous recevrez une rétribution de 150 \$ pour votre temps.

57. Aimeriez-vous y participer?

- 01. Oui (CONTINUEZ)
- 02. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
- 03. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

58. Nous fournirons au **modérateur de groupe de discussion** une liste des noms des participants afin qu'ils puissent vous inscrire au groupe. Nous fournirons votre prénom et la première lettre de votre nom de famille seulement. Ces renseignements ne seront pas communiqués à l'Agence du revenu du Canada. Avons-nous votre permission pour le faire? Je vous assure que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

- 01. Oui [PASSEZ À L'INVITATION]
- 02. Non [CONTINUEZ]
- 03. Je préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]

59. Nous devons fournir au **modérateur de groupe de discussion** les noms des personnes qui participent au groupe de discussion, car seules les personnes invitées sont autorisées à participer à la séance et le modérateur doit avoir ces renseignements aux fins de vérification. Soyez assurés que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission de fournir votre nom et votre profil **au modérateur**?

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| 01. Oui | (CONTINUEZ) |
| 02. Non | (remercier et mettre fin à l'appel) |
| 03. Je préfère ne pas répondre | (remercier et mettre fin à l'appel) |

INVITATION :

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, veuillez appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au [NUMÉRO] à notre bureau. Veuillez demander [NOM].

Puis-je avoir votre adresse électronique afin que nous puissions également vous envoyer un courriel contenant les renseignements dont vous aurez besoin au sujet du GROUPE DE DISCUSSION? Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours.

Oui : ENTREZ L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Phoenix SPI et l'adresse sera research@phoenixspi.ca. On vous demandera de vous joindre à la séance en ligne 15 minutes avant l'heure de début.

Nous vous téléphonerons la veille de la séance pour vous faire un rappel. Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom _____
 Nom de famille _____
 N° de téléphone le jour _____
 Numéro de téléphone en soirée : _____

Merci infiniment de votre aide!

C. Organismes de bienfaisance

INTRODUCTION :

Bonjour/hello, je m'appelle [NOM]. J'appelle de Phoenix Strategic Perspectives, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais? / Would you prefer to continue in English or French?

[REMARQUE À L'INTENTION DU RECRUTEUR : SI UNE PERSONNE DEMANDE À PARTICIPER EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS, MAIS QU'AUCUN GROUPE DANS CETTE LANGUE N'EST DISPONIBLE, CONSIDÉREZ LE RECRUTEMENT COMME UNE ENTREVUE INDIVIDUELLE.]

Nous organisons une série de groupes de discussion au nom du gouvernement du Canada. Nous sommes à la recherche de [POUR LES AÎNÉS : personnes âgées de 65 ans et plus/POUR LES PARENTS SEULS, LE GROUPE DE PERSONNES SANS ABRI : personnes de 18 ans et plus] qui seraient disposés à participer à un groupe de discussion. Êtes-vous [POUR LES AÎNÉS : âgés d'au moins 65 ans/POUR LES PARENTS SEULS, LE GROUPE DE PERSONNES SANS ABRI : âgés d'au moins 18 ans] et avez-vous habité au Canada pendant au moins 12 mois?

- SI VOUS PARLEZ À LA BONNE PERSONNE, CONTINUEZ À « RENSEIGNEMENTS ».
- SI VOUS NE PARLEZ PAS À LA BONNE PERSONNE, MAIS QUE CETTE PERSONNE EST DISPONIBLE, DEMANDEZ À PARLER AVEC ELLE.
- SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PLANIFIEZ UN RAPPEL.

RENSEIGNEMENTS :

L'objectif de ces groupes de discussion est d'orienter les améliorations apportées aux services en ligne que l'Agence du revenu du Canada, ou l'Agence, fournit aux Canadiens en ce qui a trait à leur impôt sur le revenu et à l'accès aux prestations auxquelles ils pourraient être admissibles. La participation à la recherche est tout à fait volontaire, et votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada. Nous voulons connaître vos opinions et vos expériences. Aucune tentative ne sera faite pour vous vendre quoi que ce soit et à aucun moment on ne vous demandera de communiquer des renseignements personnels. Les renseignements recueillis seront utilisés à des fins de recherche seulement et seront traités conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada.* Le format est une discussion en ligne** qui regroupe jusqu'à huit participants et qui est dirigée par un professionnel de la recherche de Phoenix Strategic Perspectives. Les personnes qui participeront à une entrevue recevront une somme en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous auront accordé. Toutes les opinions demeureront confidentielles et serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant la confidentialité de vos renseignements personnels.

Puis-je continuer?

- 04. Oui (CONTINUEZ)
- 05. Non** (remercier et mettre fin à l'appel)

NOTES À L'INTENTION DES RECRUTEURS :

- H. *SI ON VOUS LE DEMANDE : Les renseignements personnels que vous fournissez sont régis conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et ne seront pas liés à votre nom sur un document, y compris le formulaire de consentement. En plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels vous donne le droit d'avoir accès à vos renseignements personnels et de demander des corrections. Vous avez également 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. Le rapport final, rédigé par Phoenix SPI, sera mis à la disposition du public sur le site de Bibliothèque et Archives Canada (<http://www.bac-lac.gc.ca/>).
- I. **SI UN PARTICIPANT POTENTIEL INDIQUE QUE LA PARTICIPATION EN LIGNE N'EST PAS POSSIBLE POUR LUI (P. EX., EN RAISON DU MANQUE DE CONFORT, PAS D'ACCÈS À INTERNET, PAS D'ORDINATEUR, ETC.), DITES : Merci de nous en avoir informés. Si d'autres options de participation deviennent disponibles, pouvons-nous communiquer avec vous au cours des prochaines semaines?
- J. SI UNE PERSONNE S'INTERROGE SUR LA VALIDITÉ DE LA RECHERCHE, INVITEZ-LA À COMMUNIQUER AVEC KRISTA HOLMES DE L'AGENCE EN COMPOSANT LE 343-551-6112/PAR COURRIEL À L'ADRESSE Krista.Holmes@cra-arc.gc.ca, OU INVITEZ-LA À ALLER EN LIGNE AU SERVICE DE VÉRIFICATION DES RECHERCHES DU CRIC ET À INSCRIRE LE NUMÉRO DE PROJET 20220412-PH969.

ANGLAIS : <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>

FRANÇAIS : <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>

- K. POUR VÉRIFIER QU'IL S'AGIT BIEN D'UN PROJET DU GOUVERNEMENT DU CANADA, TOUT RÉPONDANT PEUT EFFECTUER UNE RECHERCHE SUR LE SITE WEB CI-DESSOUS POUR CONSULTER LA LISTE DES PROJETS DE RECHERCHE EN OPINION PUBLIQUE ACTUELS – Y COMPRIS CELUI-CI : « RECHERCHE SUR L'ACCÉLÉRATION NUMÉRIQUE ».

EN : <http://canada.ca/por-cra>

FR : <http://canada.ca/arc-por>

Le groupe de discussion aura lieu en ligne le (**DATE/HEURE**) et durera jusqu'à **2 heures**.

60. Souhaiteriez-vous participer à cette étude?

06. Oui (CONTINUEZ)
07. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

61. Avant de vous inviter à participer, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié de participants. Les questions prendront cinq minutes. Puis-je continuer?

08. Oui (CONTINUEZ)
09. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIV : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

62. [NE POSEZ PAS LA QUESTION. RÉPONSE EN FONCTION DE L'OBSERVATION DE L'INTERVIEWEUR]
Veuillez indiquer le sexe de la personne.

010. Homme

011. Femme

63. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate travaillez ou avez déjà travaillé pour...? (LIRE LA LISTE)

- a. Une recherche en marketing, société de relations publiques ou agence publicitaire
- b. Les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)
- c. Un ministère ou un organisme du gouvernement fédéral ou provincial

012. Oui

(REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL)

013. Non

[CONTINUEZ]

014. Préfère ne pas répondre
RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL)

(REMERCIEZ LE

64. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? _____

015. [INSCRIRE] _____ [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI LA RÉPONSE
EST MOINS DE 12 MOIS]

016. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À
L'APPEL]

65. Pourriez-vous nous dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE.
ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]

017. Moins de 18 ans [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET
METTEZ FIN À L'APPEL]

018. De 18 à 29 ans

019. De 30 à 39 ans

020. De 40 à 49 ans

021. De 50 à 59 ans

022. De 60 à 64 ans

023. 65 ans et plus [POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE
POUR LE GROUPE DES AÎNÉS]

024. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire [REMERCIEZ LE
RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

66. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur **Internet**. Les participants devront avoir accès à un **ordinateur**, une **connexion Internet haute vitesse** et une **caméra Web** pour participer au groupe. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?

025. Oui [PASSER
À LA QUESTION 10]
026. Non
[CONTINUEZ]
027. Je préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]
67. [SI Q7 = 02 OU 03] Vous n'avez pas besoin d'avoir un ordinateur et une connexion Internet pour participer. Si vous avez un ami ou un membre de la famille qui pourrait vous fournir l'accès à **un ordinateur, une connexion Internet haute vitesse et une caméra Web pour la séance en ligne, vous seriez en mesure de** participer. Serait-ce possible?
028. Oui
[PASSER À LA QUESTION 10]
029. Non
(remercier et mettre fin à l'appel)
030. Je préfère ne pas répondre
(remercier et mettre fin à l'appel)
68. [SI Q8 = 02 OU 03] Merci. Je comprends. Si d'autres options de participation à cette recherche deviennent disponibles, comme par téléphone, pouvons-nous communiquer avec vous au cours des prochaines semaines?
031. Oui [REMERCIEZ ET
CONSIGNEZ LES RENSEIGNEMENTS POUR LE RAPPEL]
032. Non
(remercier et mettre fin à l'appel)
033. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à
l'appel)
69. À quelle fréquence produisez-vous habituellement une déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] au Canada? Diriez-vous que...
034. Jamais [SAUTEZ LA QUESTION 11,
Recrutez 2 au maximum participants par groupe]
035. Rarement
036. Souvent
037. Chaque année
05. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]
70. Pourriez-vous m'indiquer lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez rempli votre déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] la plus récente? [LIRE LES OPTIONS. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]
038. Vous avez rempli la déclaration de revenus par vous-même sans aide.
039. Vous avez rempli la déclaration vous-même, mais avec de l'aide.
040. Quelqu'un d'autre a rempli votre déclaration. (Recrutez 2 au maximum
participants par groupe)
041. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire (remercier et mettre fin à
l'appel)

71. Pour cette recherche, nous aimerions rencontrer des gens de toutes les situations de vie. Au cours des cinq dernières années, avez-vous été dans une situation où... [LISEZ LA LISTE]
- c. Vous avez vécu dans un refuge pour sans-abri, dans la rue, dans un abri de fortune ou dans un véhicule?
 - d. Vous avez habité temporairement avec des amis ou de la famille parce que vous n'aviez pas de logement permanent?
042. Oui [SI LA RÉPONSE EST « OUI » = GROUPE DE PERSONNES SANS ABRI, PASSEZ À LA QUESTION 16]
043. Non [CONTINUEZ]
044. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
72. [NE DEMANDEZ PAS SI Q12 = 01] Combien de personnes, y compris vous-même, vivent actuellement dans votre ménage?
045. [INSCRIRE] _____
046. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
73. [SI Q13 = 2 OU PLUS, NE DEMANDEZ PAS SI Q6 = 07] Avez-vous actuellement des enfants de moins de 18 ans qui vivent avec vous la plupart du temps?
047. Oui [POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE POUR LES PARENTS SEULS]
048. Non [CONTINUEZ]
049. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
74. [Si Q13 = 01] Quel est votre état civil actuel?
050. Marié, vivant ensemble ou en union de fait
051. Célibataire [POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE POUR LES PARENTS SEULS]
052. Divorcée [POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE POUR LES PARENTS SEULS]
053. Veuf [POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE POUR LES PARENTS SEULS]
054. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)
75. [TOUT LE MONDE] Lequel des énoncés suivants décrit le mieux le revenu total de votre ménage pour l'année dernière, avant impôts, de toutes les sources pour tous les membres du ménage? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]
055. Moins de 30 000 \$ [FAIBLE REVENU, MÉNAGE DE TOUTE TAILLE]
056. De 30 000 \$ à moins de 40 000 \$ [FAIBLE REVENU, SI MÉNAGE DE 3 À 4 PERSONNES]
057. De 40 000 \$ à moins de 50 000 \$ [FAIBLE REVENU, SI MÉNAGE DE 5 PERSONNES]
058. De 50 000 \$ à moins de 60 000 \$ [FAIBLE REVENU, SI MÉNAGE DE 6 À 7 PERSONNES]

059. De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
 060. De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
 061. 150 000 \$ et plus
 08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

AÎNÉS À FAIBLE REVENU : Q6 = 07 ET Q16 = FAIBLE REVENU EN FONCTION DE LA TAILLE DU MÉNAGE
 MÉNAGE MONOPARENTAL À FAIBLE REVENU : [Q14 = 01 ET Q15 = 02, 03 OU 04] ET Q16 = FAIBLE REVENU EN FONCTION DE LA TAILLE DU MÉNAGE
 SANS ABRI : Q12A ou Q12B = 01

76. [TOUT LE MONDE] Êtes-vous actuellement...? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE]

062. Employé à temps plein
 063. Employé à temps partiel
 064. Travailleurs indépendants
 065. Personne au foyer
 066. Sans emploi
 067. Étudiant
 068. Retraité(e)?
 069. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre

77.

78. [TOUT LE MONDE] Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? Ces renseignements sont nécessaires pour vous assurer que vous êtes affecté à un groupe de discussion qui a lieu dans votre fuseau horaire.

070. Colombie-Britannique
 071. Alberta
 072. Saskatchewan
 073. Manitoba
 074. Ontario
 075. Québec
 076. Nouveau-Brunswick
 077. Terre-Neuve-et-Labrador
 078. Territoires du Nord-Ouest

10. Nouvelle-Écosse

11. Nunavut

12. Île-du-Prince-Édouard

13. Territoire du Yukon

14. Préfère ne pas répondre
 FIN À L'APPEL]

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ

79. [TOUT LE MONDE] Quelle est votre **première langue officielle**?

079. Français
 080. Anglais

80. [TOUT LE MONDE] Lors de votre participation à ce groupe de discussion, on vous demandera de discuter avec d'autres participants et de faire part de votre opinion sur divers sujets liés à la production de déclarations de revenus et à l'interaction avec l'Agence. Vous pourriez également être invité à lire pendant la réunion. Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise dans un tel environnement?

081. Très à l'aise

082. Assez à l'aise

083. Pas très à l'aise

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

084. Pas du tout à l'aise

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ

FIN À L'APPEL]

B. Industrie et consentement

81. 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?

085. Oui

(CONTINUEZ)

086. Non

(PASSEZ À LA

QUESTION 25)

087. Je préfère ne pas répondre

(remercier et mettre fin à l'appel)

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

088. À moins de six mois

[REMERCIEZ LE

RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

089. Il y a plus de six mois

[CONTINUEZ]

090. Préfère ne pas répondre

[REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET

METTEZ FIN À L'APPEL]

83. Sur quel sujet portaient les groupes ou les entretiens auxquels vous avez participé?

091. INSCRIRE : _____ [REMERCIEZ LE RÉPONDANT/METTEZ FIN À L'APPEL S'ILS ÉTAIENT LIÉS À L'AGENCE OU À LA PRODUCTION DE DÉCLARATIONS]

84. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

092. Moins de cinq

[CONTINUEZ]

093. 5 ou plus

[REMERCIEZ LE

RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]

85. Les discussions de groupe seront enregistrées. Les enregistrements seront utilisés uniquement par le professionnel de la recherche pour aider à préparer un rapport sur les constatations et ils seront détruits une fois que le rapport sera terminé. Convenez-vous d'être enregistré(e) aux fins d'étude seulement?

094. Oui

(PASSEZ À LA

QUESTION 27)

095. Non [CONTINUEZ]

096. Je préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]

86. Dans le cadre du processus d'analyse, nous devons enregistrer la séance, car le modérateur a besoin de ce matériel pour remplir le rapport. Les enregistrements seront utilisés uniquement pour aider à la rédaction du rapport et ne seront pas communiqués. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission pour l'enregistrement?

097. Oui (CONTINUEZ)

098. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

099. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

87. Les représentants de l'Agence du revenu du Canada peuvent observer la discussion, mais ils n'auront pas accès à vos renseignements personnels, comme votre nom complet, et ils ne participeront pas à la discussion. Acceptez-vous d'être observé(e) par les employés du gouvernement du Canada?

0100. Oui (CONTINUEZ)

0101. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

0102. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

C. Invitation à participer

Vous êtes admissible à participer à l'un de nos groupes de discussion virtuels. La discussion sera dirigée par un chercheur de la firme de recherche sur l'opinion publique, Phoenix SPI. La séance de deux heures aura lieu le [JOUR DE LA SEMAINE] [DATE], à [HEURE]. Vous recevrez une rétribution de 150 \$ pour votre temps.

88. Aimeriez-vous y participer?

0103. Oui (CONTINUEZ)

0104. Non (remercier et mettre fin à l'appel)

0105. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

89. Nous fournirons au **modérateur de groupe de discussion** une liste des noms des participants afin qu'ils puissent vous inscrire au groupe. Nous fournirons votre prénom et la première lettre de votre nom de famille seulement. Ces renseignements ne seront pas communiqués à l'Agence du revenu du Canada. Avons-nous votre permission pour le faire? Je vous assure que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

0106. Oui [PASSEZ À L'INVITATION]

0107. Non [CONTINUEZ]

0108. Je préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]

90. Nous devons fournir au **modérateur de groupe de discussion** les noms des personnes qui participent au groupe de discussion, car seules les personnes invitées sont autorisées à

participer à la séance et le modérateur doit avoir ces renseignements aux fins de vérification. Soyez assurés que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission de fournir votre nom et votre profil **au modérateur?**

0109. Oui (CONTINUEZ)
 0110. Non (remercier et mettre fin à l'appel)
 0111. Je préfère ne pas répondre (remercier et mettre fin à l'appel)

INVITATION :

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, veuillez appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au [NUMÉRO] à notre bureau. Veuillez demander [NOM].

Puis-je avoir votre adresse électronique afin que nous puissions également vous envoyer un courriel contenant les renseignements dont vous aurez besoin au sujet du GROUPE DE DISCUSSION? Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours.

Oui : ENTREZ L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Phoenix SPI et l'adresse sera research@phoenixspi.ca. On vous demandera de vous joindre à la séance en ligne 15 minutes avant l'heure de début.

Nous vous téléphonerons la veille de la séance pour vous faire un rappel. Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom _____
 Nom de famille _____
 N° de téléphone le jour _____
 Numéro de téléphone en soirée : _____

Merci infiniment de votre aide!

Guides de discussion

A. Déclarants par support papier

Introduction (5 minutes)

→ Présentez le modérateur ou la société et souhaitez la bienvenue aux participants au groupe de discussion.

VÉRIFICATION TECHNIQUE; CONFIRMATION DE LA QUALITÉ DU SON ET DES VIDÉOS

- Je vous remercie de votre participation.
- Ce soir, nous effectuons une recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada.
- L'Agence est continuellement à la recherche de façons d'améliorer ses services. La recherche de ce soir a pour but d'aider l'Agence à améliorer les services en ligne qu'elle offre aux Canadiens en ce qui a trait à leur impôt sur le revenu.
- La discussion durera environ deux heures.

→ Décrivez le groupe de discussion.

- Il s'agit d'une discussion de type « table ronde virtuelle ».
- Mon travail consiste à animer la discussion, en veillant à ne pas dévier du sujet et à respecter le temps alloué. Je n'ai aucun intérêt particulier à l'égard du contenu abordé ni aucune connaissance de ce contenu.
- Votre travail consiste à faire part de vos opinions. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse.
- J'aimerais entendre tout le monde pour que nous ayons un éventail d'opinions.
- J'essaierai de faire appel à vous, mais n'hésitez pas à faire un signe de la main si vous voulez contribuer à la discussion.
- Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise opinion, et il n'est pas nécessaire de parvenir à un accord de groupe sur quoi que ce soit.

→ Explications

- Les commentaires sont traités de façon confidentielle.
 - Tout ce que vous direz au cours de cette séance demeurera confidentiel.
 - Notre rapport résume les conclusions, mais ne mentionne aucun nom.
 - Nous vous encourageons à ne pas fournir de renseignements pouvant vous identifier.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée sur vidéo. L'enregistrement demeurera en notre possession et ne sera pas divulgué à quiconque, même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
 - L'enregistrement servira à rédiger un rapport et à vérifier les commentaires.
- Des représentants de l'Agence qui participent à ce projet observeront la séance en ligne de ce soir.

- Objectif : Superviser le processus de recherche et voir directement vos réactions. Les représentants ne connaissent que vos prénoms.

→ Avez-vous des questions?

→ Présentation des participants à la table ronde : Commençons par la présentation de tous les participants.

Processus actuels (15 minutes)

Ce soir, nous parlerons du régime fiscal du Canada et de l'Agence du revenu du Canada, ou de l'ARC.

L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme d'allocation canadienne pour enfants. L'ARC ne détermine pas le niveau d'imposition, elle administre uniquement notre régime fiscal.

Quelles sont vos impressions à l'égard de l'ARC? Imaginez une échelle allant du négatif au positif; où vous situez-vous sur cette échelle par rapport à vos impressions sur l'ARC? Êtes-vous dans la moitié inférieure ou supérieure (positif/neutre/négatif)?

Lorsque nous vous avons recruté pour cette étude, vous avez indiqué que votre dernière déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] a été soumise à l'Agence par la poste [CONFIRMEZ AU MOYEN DU DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]. REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : LA DERNIÈRE DÉCLARATION PRODUITE POURRAIT ÊTRE POUR 2020 OU 2021.

1. Soumettez-vous habituellement votre déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] par la poste? REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : NE POSEZ PAS DE QUESTIONS POUR LES RAISONS POUR LESQUELLES ILS PRODUISENT LEUR DÉCLARATION SUR PAPIER OU PAR LA POSTE. CETTE QUESTION EST ABORDÉE EN DÉTAIL PLUS LOIN DANS LE GUIDE.
2. Quelqu'un a-t-il **déjà** produit sa déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence par voie électronique, par lui-même ou par l'intermédiaire d'une autre personne, comme un comptable ou un préparateur de déclarations de revenus professionnel? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
 - Pour ceux qui l'ont fait, pourquoi avez-vous produit votre déclaration en ligne si vous le faites habituellement par la poste?
3. Remplissez-vous habituellement votre déclaration de revenus des particuliers vous-même, avec ou sans aide, ou est-ce que quelqu'un d'autre le fait pour vous, comme un comptable ou un préparateur de déclarations de revenus professionnel? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

SI VOUS RECEVEZ DE L'AIDE :

4. La personne qui vous aide à remplir vos déclarations de revenus les soumet-elle également à l'Agence pour vous ou les soumettez-vous vous-même?

5. Comment obtenez-vous les formulaires requis pour remplir votre déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale]? REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : CEUX QUI ONT PRODUIT LEUR DÉCLARATION DE REVENUS ET DE PRESTATIONS SUR PAPIER POUR L'ANNÉE D'IMPOSITION PRÉCÉDENTE REÇOIVENT AUTOMATIQUÉMENT LA TROUSSE PAR LA POSTE. EN D'AUTRES MOTS, ILS N'ONT PEUT-ÊTRE RIEN FAIT POUR OBTENIR LA TROUSSE.

→ Commander la trousse d'impôt sur le revenu et la recevoir par la poste, imprimer les formulaires à partir du site Web de l'Agence, imprimer les formulaires remplis à partir du logiciel d'impôt utilisé, etc.

SI LES FORMULAIRES SONT OBTENUS PAR LA POSTE :

6. Supposons que vous ne pourriez pas obtenir ces formulaires par la poste. Si vous deviez les obtenir par voie électronique (c.-à-d. en les téléchargeant ou en utilisant un logiciel fiscal), que feriez-vous?

→ Question d'approfondissement : Dans quelle mesure cela constituerait-il un problème ou un défi?

Accès à la technologie et utilisation des médias sociaux (20 minutes)

Dans un autre ordre d'idées, j'aimerais maintenant vous poser des questions sur les types de technologie que vous utilisez.

7. Pour commencer, combien d'entre vous ont accès à Internet à partir de votre domicile ou de votre résidence? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

→ Question d'approfondissement : Avez-vous une connexion Internet haute vitesse ou non?

8. Lequel des appareils suivants avez-vous accès à partir de votre domicile ou de votre résidence? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

- Un ordinateur (de bureau ou portable)
- Une imprimante
- Une tablette ou un appareil mobile ou un téléphone intelligent

9. Pour ceux qui n'ont accès à aucun de ces appareils à partir de votre domicile, pouvez-vous y accéder à partir d'un autre endroit, comme par l'intermédiaire d'un ami ou d'un membre de votre famille? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] D'où accédez-vous à ces appareils?

→ Question d'approfondissement : Y accédez-vous par l'intermédiaire d'un ami, d'un membre de la famille, d'un magasin (p. ex., Bureau en gros), d'un cybercafé, d'une bibliothèque ou d'un centre communautaire, par exemple?

10. Pour ceux qui utilisent des appareils partagés, dans quelles circonstances le faites-vous, c'est-à-dire à quelles fins utilisez-vous [INSÉREZ LES POINTS D'ACCÈS MENTIONNÉS – PAR EXEMPLE, « L'IMPRIMANTE DU BUREAU EN GROS »]?
11. Est-ce quelque chose que vous faites souvent?
12. Avez-vous des préoccupations concernant l'utilisation d'ordinateurs et d'imprimantes à partir de points d'accès publics? Si oui, quelles sont vos préoccupations? REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : ÉCOUTEZ ET POSEZ DES QUESTIONS POUR VOIR SI LA PRÉOCCUPATION EST SPÉCIFIQUE À L'ACTIVITÉ.
 - Questions d'approfondissement : sécurité et protection des renseignements personnels.
13. Combien d'entre vous utilisent les médias sociaux? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
14. Quelles plateformes de médias sociaux utilisez-vous et à quelles fins?

Utilisation des services en ligne (30 minutes)

J'ai maintenant quelques questions au sujet de vos interactions avec l'Agence, que ce soit personnellement ou par l'intermédiaire d'une personne agissant en votre nom, comme un comptable ou un professionnel de l'impôt.

15. Lorsque vous devez communiquer avec l'Agence pour une raison ou une autre, comment procédez-vous habituellement? Pourquoi?
16. Comment décririez-vous votre expérience avec l'Agence? Avez-vous été en mesure d'obtenir ce dont vous aviez besoin ou de résoudre votre problème?
17. En raison de la pandémie, est-ce que quelque chose a changé en ce qui concerne la façon dont vous interagissez avec l'Agence? Cela comprend tout ce qui concerne la communication avec l'Agence, la recherche de renseignements, la réalisation de transactions, etc. Si oui, comment?
18. Combien d'entre vous savent que l'Agence offre des services en ligne? Quels types de choses avez-vous remarqué que vous pouvez faire en ligne avec l'Agence? Autre chose?
19. [AJUSTEZ SI MON DOSSIER EST MENTIONNÉ PLUS TÔT] Qui a entendu parler du service en ligne de l'Agence, Mon dossier [pour les particuliers]? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Pour ceux d'entre vous qui connaissent Mon dossier, est-ce que quelqu'un est inscrit pour utiliser le service? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

S'ILS SONT INSCRITS À MON DOSSIER :

20. Quels types de choses avez-vous faites au moyen de ce service?
21. Dans quelle mesure ce service vous est-il utile? Veuillez expliquer.

22. Y a-t-il quelque chose que vous savez que vous pouvez faire au moyen de Mon dossier, mais que vous choisissez de ne pas faire? Si oui, quoi et pourquoi? SOYEZ ATTENTIF À TOUTE MENTION DE LA PRODUCTION D'UNE DÉCLARATION DE DÉCLARATIONS, QUI NE PEUT PAS ÊTRE FAITE AU MOYEN DE MON DOSSIER.

23. Y a-t-il quelque chose que vous vouliez faire dans Mon dossier, mais que vous n'avez pas été en mesure de faire?

24. Pouvez-vous penser à quelque chose qui pourrait améliorer le service pour vous?

S'ILS CONNAISSENT MON DOSSIER, MAIS NE SONT PAS INSCRITS :

25. Pour ceux d'entre vous qui connaissent Mon dossier, mais qui ne sont pas inscrits, y a-t-il une raison pour laquelle vous n'êtes pas inscrits pour utiliser le service?

26. Est-ce que quelqu'un a déjà accédé à d'autres programmes ou à des services du gouvernement du Canada au moyen d'un compte en ligne autre que Mon dossier de l'Agence, comme Mon dossier Service Canada ou Mon dossier ACC [au besoin : Anciens combattants Canada]? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

→ QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, AU BESOIN : Y a-t-il des fonctions que vous avez vues dans d'autres comptes que vous avez trouvées très utiles?

27. Est-ce que quelqu'un a utilisé des services en ligne du gouvernement du Canada pour des raisons autres que l'accès à des programmes ou à des services du gouvernement du Canada? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Si oui, qu'avez-vous fait?

28. Combien d'entre vous font des achats ou des transactions bancaires en ligne? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

S'ILS FONT DES TRANSACTIONS BANCAIRES EN LIGNE :

29. Pour ceux d'entre vous qui font des transactions bancaires en ligne, payez-vous aussi vos factures en ligne en effectuant des paiements directement à partir de votre compte bancaire? Avez-vous configuré le dépôt direct pour les paiements que vous recevez par voie électronique?

→ Question d'approfondissement : Si oui, principales raisons : Commodité, accessibilité, autre?

→ Question d'approfondissement : Si **non**, principales raisons : Préoccupations en matière de sécurité, préférence pour les transactions en personne?

30. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de faire des achats ou des transactions bancaires en ligne? Y a-t-il un type d'achat ou de transaction bancaire que vous **pourriez** faire en ligne, mais que vous ne feriez **pas**? Si oui, quoi et pourquoi?

S'ILS NE FONT PAS D'ACHATS NI DE TRANSACTIONS BANCAIRES EN LIGNE :

31. Pour ceux qui ne font pas d'achats ni de transactions bancaires en ligne, pourquoi pas?

Perceptions et préférences concernant la production de déclarations de revenus (45 minutes)

J'aimerais maintenant mettre l'accent sur vos perceptions et vos préférences en matière de production de déclarations de revenus.

[PASSEZ DE LA QUESTION 32 À 33 ET DE LA QUESTION 34 À 35]

32. Selon vous, quels sont les bénéfices ou les avantages de soumettre une déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence par voie électronique?
33. Selon vous, y a-t-il des désavantages ou des inconvénients à soumettre une déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence par voie électronique? L'ACCENT N'EST PAS MIS SUR LES OBSTACLES À LA PRODUCTION DE DÉCLARATIONS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE. ILS SERONT EXAMINÉS PLUS TARD.
34. Selon vous, quels sont les bénéfices ou les avantages de soumettre une déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence par la poste?
35. Selon vous, y a-t-il des désavantages ou des inconvénients à soumettre une déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence par la poste?

Comme je l'ai mentionné au début de la séance, vous avez tous soumis votre dernière déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence par la poste. Il peut y avoir diverses raisons pour lesquelles une personne choisit de produire sa déclaration de revenus par la poste plutôt que par voie électronique.

36. Pourquoi soumettez-vous votre déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] par la poste plutôt que par voie électronique? CATÉGORISEZ OU CLARIFIEZ LES RAISONS À L'AIDE DES QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT CI-DESSOUS.
- Habitude, coutume, confort, manque d'intérêt ou aucune exigence de soumettre la déclaration par voie électronique
 - Barrières ou obstacles à la soumission par voie électronique
 - i. Coût, manque d'équipement ou de logiciel, difficulté perçue ou stress
 - Préoccupations liées à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels
 - Préoccupations ou appréhensions à l'égard de problèmes techniques ou de pépins (p. ex., risque de se perdre)
 - Exigence de soumettre la déclaration en format papier
37. Et qu'en est-il des documents et de la tenue de registres pour vos renseignements fiscaux? Quels types de documents conservez-vous sur papier?
- QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : Correspondance, déclarations de revenus en format papier, avis de cotisation et reçus.
 - Préférez-vous avoir des copies papier ou pensez-vous que les versions électroniques sont aussi utiles?

→ Qu'en est-il des documents envoyés par l'Agence? Préférez-vous les recevoir en format papier ou électronique? QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SUR LES RAISONS.

38. POSEZ LA QUESTION SEULEMENT SI LA DÉCLARATION PAR VOIE ÉLECTRONIQUE PRÉCÉDENTE L'EXIGE (DEUXIÈME TRIMESTRE) ET AJUSTEZ LA LANGUE AU BESOIN : Plus tôt, certains/quelques-uns/quelqu'un ont mentionné qu'ils avaient déjà produit leur déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] par voie électronique. Pourquoi êtes-vous recommencé à produire votre déclaration de revenus par la poste?
39. Est-ce que quelqu'un envisage actuellement de passer de la production de sa déclaration de revenus par la poste à la production par voie électronique? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Quelle est la probabilité que vous le fassiez? Quels facteurs éclairent vos réflexions à cet égard?
40. Est-ce que quelqu'un préférerait produire sa déclaration de revenus à l'Agence par voie électronique? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Qu'est-ce qui, le cas échéant, vous empêche de le faire?
41. Qui pense avoir actuellement les exigences technologiques (p. ex., logiciel et matériel) qui lui permettraient de produire sa déclaration par voie électronique s'il le souhaitait? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
42. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à soumettre votre déclaration de revenus à l'Agence par voie électronique? Veuillez indiquer tout ce qui, selon vous, pourrait vous aider ou faciliter votre transition vers la production de déclarations de revenus numériques ou accroître votre volonté de passer à la production en ligne. POSEZ LES QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT CI-DESSOUS, AU BESOIN.
- Préremplir les déclarations de l'Agence en fonction des renseignements déjà au dossier – automatisation des déclarations (assurez-vous d'approfondir cette question).
 - Savoir que certains formulaires seraient reçus (confirmation de réception ou courriel d'accusé de réception).
 - Si tous les formulaires pouvaient être soumis par voie électronique.
 - Si quelqu'un les aidait à le faire.
 - En savoir plus sur les services en ligne qui sont conçus pour aider à produire une déclaration de revenus rapidement et facilement.
 - Vidéos, tutoriels, etc.

SI LES RÉPONSES NE RÉPONDENT PAS À LA QUESTION PRÉCÉDENTE :

43. Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire (d'autre) pour aider les gens à produire leur déclaration de revenus par voie numérique ou pour accroître leur volonté de passer à la production en ligne? (outils, services, etc.)

Conclusion (5 minutes)

Nous en sommes maintenant à la fin de la discussion. Je n'ai pas d'autres questions à vous poser. Y a-t-il quelque chose d'autre que vous aimeriez mentionner? Avez-vous un dernier commentaire ou une dernière suggestion à faire sur les sujets abordés ce soir?

Mentionnez que le rapport final de la recherche sera disponible auprès de Bibliothèque et Archives Canada dans environ six mois.

Au nom de l'Agence, je tiens à vous remercier de votre temps et de votre participation ce soir.

Vous pouvez tous fermer votre session maintenant. Bonne soirée! Votre prime vous sera envoyée par chèque ou par transfert électronique. Pour les personnes intéressées, le rapport final de cette étude sera disponible en ligne dans environ six mois par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada.

B. Populations vulnérables

Introduction (5 minutes)

→ Présentez le modérateur/la société et souhaitez la bienvenue aux participants au groupe de discussion.

VÉRIFICATION TECHNIQUE; CONFIRMATION DE LA QUALITÉ DU SON ET DES VIDÉOS

- Je vous remercie de votre participation.
- Ce soir, nous effectuons une recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada.
- L'Agence est continuellement à la recherche de façons d'améliorer ses services. La recherche de ce soir a pour but d'aider l'Agence à améliorer les services en ligne qu'elle offre aux Canadiens en ce qui concerne l'impôt sur le revenu et l'accès aux prestations auxquelles ils peuvent avoir droit.
- La discussion durera environ deux heures.

→ Décrivez le groupe de discussion.

- Il s'agit d'une discussion de type « table ronde virtuelle ».
- Mon travail consiste à animer la discussion, en veillant à ne pas dévier du sujet et à respecter le temps alloué. Je n'ai aucun intérêt particulier à l'égard du contenu abordé ni aucune connaissance de ce contenu.
- Votre travail consiste à faire part de vos opinions. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse.
- J'aimerais entendre tout le monde pour que nous ayons un éventail d'opinions.
- J'essaierai de faire appel à vous, mais n'hésitez pas à faire un signe de la main si vous voulez contribuer à la discussion.
- Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise opinion, et il n'est pas nécessaire de parvenir à un accord de groupe sur quoi que ce soit.

→ Explications

- Les commentaires sont traités de façon confidentielle.
 - Tout ce que vous direz au cours de cette séance demeurera confidentiel.

- Notre rapport résume les conclusions, mais ne mentionne aucun nom.
- Nous vous encourageons à ne pas fournir de renseignements pouvant vous identifier.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée sur vidéo. L'enregistrement demeurera en notre possession et ne sera pas divulgué à quiconque, même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
 - L'enregistrement servira à rédiger un rapport et à vérifier les commentaires.
- Des représentants de l'Agence qui participent à ce projet observeront la séance en ligne de ce soir.
 - Objectif : Superviser le processus de recherche et voir directement vos réactions. Les représentants ne connaissent que vos prénoms.

→ Avez-vous des questions?

→ Présentation des participants à la table ronde : Commençons par la présentation de tous les participants.

À prendre en compte : Nous aimerions informer les membres du groupe de ce qu'ils ont en commun pour qu'ils soient plus à l'aise de faire part de leurs opinions et leur faire savoir que le but est que l'Agence soit au courant des besoins ou des services uniques qui aideraient d'autres personnes dans des situations similaires. Ils sont tous des parents célibataires, ils se sont tous trouvés dans une situation de logement instable à un moment donné, ils sont tous âgés de 65 ans ou plus?

Expérience avec l'Agence et la production d'une déclaration de revenus (30 minutes)

Ce soir, nous parlerons du régime fiscal du Canada et de l'Agence du revenu du Canada, ou de l'ARC.

L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme d'allocation canadienne pour enfants. L'ARC ne détermine pas le niveau d'imposition, elle administre uniquement notre régime fiscal.

Quelles sont vos impressions à l'égard de l'ARC? Imaginez une échelle allant du négatif au positif; où vous situez-vous sur cette échelle par rapport à vos impressions sur l'ARC? Êtes-vous dans la moitié inférieure ou supérieure (positif/neutre/négatif)?

J'aimerais commencer en vous posant quelques questions générales sur l'Agence et la production d'une déclaration de revenus.

1. Lorsque vous pensez à l'Agence et à la production d'une déclaration de revenus, quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit?
 - Question d'approfondissement, au besoin : Juste, digne de confiance, intimidante (p. ex., peur de l'Agence).

2. Est-ce que quelqu'un a déjà eu besoin de communiquer avec l'Agence? Ce peut être pour n'importe quelle raison. [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

SI OUI (raison autre que la production d'une déclaration de revenus) :

3. Quelle était la raison de la communication et comment avez-vous communiqué avec l'Agence?
→ Questions d'approfondissement sur les raisons (demander des renseignements, demander une mise à jour, répondre à l'Agence, autre) et les voies de service.
4. Comment décririez-vous votre expérience avec l'Agence? A-t-elle été positive ou négative? Pourquoi dites-vous cela?
→ [S'IL Y A LIEU] Avez-vous été en mesure d'obtenir ce dont vous aviez besoin ou de résoudre le problème?

SI NON :

5. Si vous deviez ou vouliez communiquer avec l'Agence, comment le feriez-vous? Pourquoi utiliseriez-vous cette voie?
6. Y a-t-il d'autres moyens qui n'ont pas encore été mentionnés pour communiquer avec l'Agence?
7. En raison de la pandémie, est-ce que quelque chose a changé en ce qui concerne la façon dont vous interagissez avec l'Agence? Cela comprend tout ce qui concerne la communication avec l'Agence, la recherche de renseignements, la réalisation de transactions, etc. Si oui, comment?
8. Si vous aviez le choix, quelle serait votre façon préférée d'interagir avec l'Agence? Pourquoi?
→ Question d'approfondissement : Dans quelle mesure choisiriez-vous de le faire en ligne *si* vous le pouviez?

Comme je l'ai mentionné précédemment, la discussion de ce soir a pour but d'aider l'Agence à améliorer les services en ligne qu'elle offre aux Canadiens en ce qui concerne l'impôt sur le revenu et l'accès aux prestations auxquelles ils peuvent avoir droit.

9. Combien d'entre vous ont déjà produit une déclaration de revenus des particuliers? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

SI QUELQU'UN N'A JAMAIS PRODUIT DE DÉCLARATION DE REVENUS : Les prochaines questions s'adressent aux personnes qui ont produit une déclaration de revenus.

DÉCLARANTS

10. À quelle fréquence produisez-vous habituellement une déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale]?

Question d'approfondissement : Chaque année, la plupart des années/certaines années, rarement.

11. Selon vous, quels sont certains des avantages liés à la production d'une déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale]?
12. Quels sont certains des inconvénients?
13. Comment avez-vous soumis votre dernière déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence? L'avez-vous soumis par la poste ou par voie électronique? DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS S'IL S'AGIT DE LEUR PRATIQUE HABITUELLE [REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : Certains participants admissibles au service « Produire ma déclaration » peuvent répondre par téléphone].
14. Remplissez-vous habituellement votre déclaration de revenus des particuliers vous-même, avec ou sans aide, ou est-ce que quelqu'un d'autre le fait pour vous, comme un ami, un membre de votre famille, un comptable ou un préparateur de déclarations de revenus professionnel? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
Eux-mêmes, avec de l'aide (pourrait aussi inclure le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt), quelqu'un d'autre.

SI VOUS RECEVEZ DE L'AIDE :

15. À quelle étape du processus recevez-vous de l'aide? Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous préférez recevoir de l'aide?
16. La personne qui vous aide à remplir votre déclaration de revenus la soumet-elle également à l'Agence pour vous ou la soumettez-vous vous-même? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

SI VOUS SOUMETTEZ VOTRE DÉCLARATION DE REVENUS PAR LA POSTE :

17. Comment obtenez-vous les formulaires requis pour produire votre déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale]?

SI LES FORMULAIRES SONT OBTENUS PAR LA POSTE :

18. Supposons que vous ne pourriez pas obtenir ces formulaires par la poste. Si vous deviez les obtenir par voie électronique (c.-à-d. en les téléchargeant), que feriez-vous?
Question d'approfondissement : Dans quelle mesure cela constituerait-il un problème ou un défi?
19. Quelle est la principale raison pour laquelle vous produisez une déclaration de revenus? Y a-t-il d'autres raisons?
Question d'approfondissement : Avantages par rapport à l'impôt.

NON-DÉCLARANTS

Pour ceux qui n'ont jamais produit de déclaration de revenus :

20. Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous ne produisez pas de déclaration de revenus? Parmi ces raisons, laquelle est la raison principale? Y a-t-il une autre raison?

Question d'approfondissement, au besoin : - Pas besoin/exonéré d'impôt

- Aucun revenu à déclarer
- Pas le temps
- Peur/préoccupations
- Trop difficile/déroutant

Utilisation des services en ligne (20 minutes)

J'aimerais maintenant parler de votre utilisation des services en ligne, en commençant par les services offerts par l'Agence.

21. Lorsque vous accédez à Internet ou aux services en ligne, comment le faites-vous habituellement (p. ex., ordinateur/ordinateur portatif à la maison, ordinateur/ordinateur portatif à la maison d'un ami ou d'un membre de votre famille, tablette, appareil mobile)?

22. Qui a entendu parler du service en ligne de l'Agence, Mon dossier [pour les particuliers]? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Pour ceux d'entre vous qui connaissent Mon dossier, est-ce que quelqu'un est inscrit pour utiliser le service? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

S'ILS SONT INSCRITS À MON DOSSIER :

À quelle fréquence utilisez-vous Mon dossier et quels types de choses avez-vous faites au moyen de ce service?

Exemples, au besoin :

- Voir le statut d'une déclaration de revenus.
- Consulter un avis de cotisation ou de nouvelle cotisation (pourrait inclure « ADC express »).
- Consulter des renseignements sur les prestations et les crédits (p. ex., Allocation canadienne pour enfants, Allocation canadienne pour les travailleurs, crédit d'impôt pour personnes handicapées).
- Consulter des feuillets de renseignements fiscaux (p. ex., T4, T4A).
- Obtenir des détails sur une demande de paiements de soutien liés à la COVID-19.
- Mettre à jour une adresse ou un numéro de téléphone.

Dans quelle mesure ce service vous est-il utile? Veuillez expliquer.

Y a-t-il quelque chose que vous savez que vous pouvez faire au moyen de Mon dossier, mais que vous choisissez de ne pas faire? Si oui, quoi et pourquoi? SOYEZ ATTENTIF À LA MENTION DE LA PRODUCTION D'UNE DÉCLARATION DE DÉCLARATIONS, QUI NE PEUT PAS ÊTRE FAITE AU MOYEN DE MON DOSSIER.

Pouvez-vous penser à quelque chose qui pourrait améliorer le service pour vous?

S'ILS CONNAISSENT MON DOSSIER, MAIS NE SONT PAS INSCRITS :

Pour ceux d'entre vous qui connaissent Mon dossier, mais qui ne sont pas inscrits, y a-t-il une raison pour laquelle vous n'êtes pas inscrits pour utiliser le service?

23. Est-ce que quelqu'un a déjà accédé à des programmes ou à des services du gouvernement du Canada au moyen d'un compte en ligne autre que Mon dossier de l'Agence, comme Mon dossier Service Canada ou Mon dossier ACC [au besoin : Anciens combattants Canada]? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
 → QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, AU BESOIN : Y a-t-il des fonctions que vous avez vues dans d'autres comptes que vous avez trouvées très utiles?
24. Est-ce que quelqu'un a utilisé des services en ligne du gouvernement du Canada pour des raisons autres que l'accès à des programmes ou à des services du gouvernement du Canada? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Si oui, qu'avez-vous fait?
25. Combien d'entre vous font des achats ou des transactions bancaires en ligne? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

S'ILS FONT DES TRANSACTIONS BANCAIRES EN LIGNE :

Pour ceux d'entre vous qui font des transactions bancaires en ligne, payez-vous aussi vos factures en ligne en effectuant des paiements directement à partir de votre compte bancaire? Avez-vous configuré le dépôt direct pour les paiements que vous recevez par voie électronique?

- Question d'approfondissement : Si oui, principales raisons : Commodité, accessibilité, autre?
- Question d'approfondissement : Si **non**, principales raisons : Préoccupations en matière de sécurité, préférence pour les transactions en personne?

Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de faire des achats ou des transactions bancaires en ligne? Y a-t-il un type d'achat ou de transaction bancaire que vous **pourriez** faire en ligne, mais que vous ne feriez **pas**? Si oui, quoi et pourquoi?

S'ILS NE FONT PAS D'ACHATS NI DE TRANSACTIONS BANCAIRES EN LIGNE :

Pour ceux qui ne font pas d'achats ni de transactions bancaires en ligne, pourquoi pas?

Voyez-vous les achats ou les transactions bancaires en ligne et la production d'une déclaration de revenus en ligne de la même façon ou différemment? Avez-vous des préoccupations à l'égard de l'un, mais pas de l'autre?

Choix et options concernant la production d'une déclaration de revenus (25 minutes)

MODIFIEZ LA FORMULATION, AU BESOIN, EN FONCTION DES PRATIQUES DE PRODUCTION : Plus tôt, j'ai demandé à ceux d'entre vous qui ont soumis une déclaration de revenus des particuliers

[QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence comment vous l'aviez fait. Ceux d'entre vous qui produisent leur déclaration de revenus par la poste...

PERSONNES QUI PRODUISENT LEUR DÉCLARATION DE REVENUS PAR LA POSTE :

Il peut y avoir diverses raisons pour lesquelles une personne choisit de produire sa déclaration de revenus par la poste plutôt que par voie électronique.

26. Pourquoi soumettez-vous votre déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] à l'Agence par la poste plutôt que par voie électronique? CLASSEZ ET CLARIFIEZ LES RAISONS EN POSANT LES QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT CI-DESSOUS; SOYEZ ATTENTIF AUX OBSTACLES AVEC CE PUBLIC.

- Habitude, coutume, confort, manque d'intérêt ou aucune exigence de soumettre la déclaration par voie électronique.
- Barrières ou obstacles à la soumission par voie électronique.
 - Coût, manque d'équipement ou de logiciel, difficulté perçue ou stress
- Préoccupations liées à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels.
- Préoccupations ou appréhensions à l'égard de problèmes techniques ou de pépins (p. ex., risque de se perdre).
- Exigence de soumettre la déclaration en format papier.

27. Est-ce que quelqu'un envisage actuellement de passer de la production par la poste à la production par voie électronique? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Quelle est la probabilité que vous le fassiez? Quels facteurs éclairent vos réflexions à cet égard?

28. Est-ce que quelqu'un préférerait soumettre sa déclaration de revenus à l'Agence par voie électronique? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Le cas échéant, qu'est-ce qui vous empêche de le faire?

29. Qui pense avoir actuellement les exigences technologiques (p. ex., logiciel et matériel) qui lui permettraient de produire sa déclaration par voie électronique s'il le souhaitait? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

30. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à soumettre votre déclaration de revenus à l'Agence par voie électronique? Veuillez indiquer tout ce qui, selon vous, pourrait vous aider ou faciliter votre transition vers la production d'une déclaration de revenus par voie numérique ou accroître votre volonté de passer à la production en ligne. POSEZ LES QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT CI-DESSOUS, AU BESOIN.

- L'Agence remplit au préalable votre déclaration de revenus et vous l'envoie aux fins d'examen et de soumission en fonction des renseignements déjà au dossier – automatisation des déclarations de revenus (assurez-vous de poser une question d'approfondissement à ce sujet).
- Savoir que certains formulaires seraient reçus.
- Si tous les formulaires pouvaient être soumis par voie électronique.
- Si quelqu'un les aidait à le faire.
- En savoir plus sur les services en ligne qui sont conçus pour aider à produire une déclaration de revenus rapidement et facilement.

→ Vidéos, tutoriels, etc.

POSEZ LA QUESTION SUIVANTE À TOUS LES DÉCLARANTS :

31. Quels types de documents et de registres conservez-vous pour les renseignements liés à l'impôt? Conservez-vous ces documents en format papier ou électronique?
- QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : Correspondance, déclarations de revenus en format papier, avis de cotisation et reçus.
 - Quels sont les raisons, les avantages et les inconvénients de la conservation en format papier ou électronique?
 - Qu'en est-il des documents envoyés par l'Agence? Préférez-vous les recevoir en format papier ou électronique? POSEZ UNE QUESTION D'APPROFONDISSEMENT POUR VOIR SI LES RAISONS SONT LES MÊMES.
32. Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire (d'autre) pour aider les gens à produire leur déclaration de revenus par voie numérique ou pour accroître leur volonté de passer à la production en ligne?

Crédits d'impôt et prestations (15 minutes)

J'aimerais maintenant passer aux crédits d'impôt et aux prestations offerts par le gouvernement du Canada.

33. À votre connaissance, quels sont certaines des prestations et certains des crédits d'impôt fédéraux offerts aux Canadiens? Pouvez-vous en nommer?

[REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : La production d'une déclaration de revenus est requise pour recevoir ces crédits et ces prestations.]

- Approfondir si nécessaire :
 - Allocation canadienne pour enfants
 - Crédit pour la TPS/TVH
 - Subventions et bons du régime enregistré d'épargne-invalidité
 - Prestation fiscale pour le revenu de travail (maintenant appelée Allocation canadienne pour les travailleurs)
 - Crédits d'impôt provinciaux
 - Déductions pour les habitants de régions éloignées
 - Crédit d'impôt pour personnes handicapées
 - Sécurité de la vieillesse
 - Supplément de revenu garanti

34. Comment avez-vous appris l'existence de ces crédits d'impôt et de ces prestations?
- Posez une question d'approfondissement, au besoin : - Production d'une déclaration de revenus
 - Communications du gouvernement

- Famille ou amis
- Médias d'information

35. Est-ce que certains d'entre vous ont demandé ou reçu ces crédits d'impôt ou ces prestations? (DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES) [REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : Bon nombre des crédits et des prestations ci-dessus sont automatiquement fournis à la suite de la production d'une déclaration de revenus.]
36. Pour ceux qui ne reçoivent aucun de ces avantages fiscaux, comment les demanderiez-vous pour vérifier si vous y avez droit? Comment présenteriez-vous une demande?
37. MODIFIEZ LA FORMULATION EN FONCTION DE LA PRÉSENCE DE LA PRESTATION CANADIENNE DE LA RELANCE ÉCONOMIQUE OU DE LA PRESTATION CANADIENNE D'URGENCE DANS LES RÉPONSES DES PARTICIPANTS : Est-ce que quelqu'un a présenté une demande de Prestation canadienne de la relance économique ou de Prestation canadienne d'urgence? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Comment avez-vous appris l'existence de cette prestation? Comment l'avez-vous demandée? Comment avez-vous trouvé l'expérience?

Aide avec des questions fiscales (20 minutes)

Pour ceux d'entre vous qui ont produit une déclaration de revenus :

38. Dans quelle mesure est-il facile ou difficile pour vous de remplir et de produire votre déclaration de revenus? Veuillez expliquer.
39. Quels sont les principaux défis ou les principales difficultés que vous rencontrez lorsque vous tentez de remplir et de produire votre déclaration de revenus?
- Posez une question d'approfondissement, au besoin : - Complexité/ne comprend pas le système.
 - Accès à un ordinateur.
 - Connaissance faible ou limitée des finances et de l'impôt.
 - Manque d'accès à des conseils et à de l'aide.
 - difficulté à rassembler des documents.
 - Manque de confiance dans le système.
 - Difficulté à accéder à Mon dossier (verrouillé, hors ligne, difficulté à réinitialiser le mot de passe, autre).
 - Coût (faire préparer une déclaration de revenus ou obtenir un logiciel).

[REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : Nous sommes intéressés par les défis liés à une situation de logement précaire dans les groupes de personnes qui ont déjà été sans abri, mais nous hésitons à poser directement des questions d'approfondissement. Si le sujet est abordé de façon spontanée, veuillez l'approfondir.]

DEMANDEZ À TOUT LE MONDE :

40. Quels types de services et de ressources vous seraient les plus utiles pour vous aider avec vos questions fiscales, y compris les prestations? Pour ceux qui n'ont jamais produit de déclaration de revenus, y a-t-il un service ou une ressource qui vous motiverait à le faire?
41. Connaissez-vous des ressources ou des services existants qui pourraient vous aider avec vos questions fiscales? Si oui, est-ce que l'un d'entre vous les a utilisés pour vous aider à produire une déclaration de revenus? Cela vous a-t-il été utile? Pourquoi ou pourquoi pas?
42. Si vous vouliez des renseignements sur ces services ou ces ressources, où iriez-vous pour les obtenir? Pourquoi?
- Posez des questions d'approfondissement sur les sources de renseignements et les raisons de l'utilisation de ces sources.
43. Le cas échéant, à quels types de défis feriez-vous face pour trouver de tels renseignements ou tenter d'y accéder?
44. Selon vous, où êtes-vous le plus susceptible de voir des messages du gouvernement sur ces services et ces ressources (p. ex., médias sociaux, affiches, organisations communautaires, babillards)?
45. Que pourrait faire l'Agence pour améliorer votre expérience de production d'une déclaration de revenus?
46. MODIFIEZ LA FORMULATION EN FONCTION DE LA PRÉSENCE DE « PRODUIRE MA DÉCLARATION » DANS LES RÉPONSES DES PARTICIPANTS : Est-ce que quelqu'un a entendu parler du service « Produire ma déclaration » de l'Agence? Il s'agit d'un service gratuit, sécurisé et facile à utiliser qui permet aux particuliers admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus et de prestations au moyen d'un service téléphonique automatisé et spécialisé sans avoir à remplir un formulaire ou à effectuer des calculs. [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : Les particuliers admissibles sont ceux dont la situation fiscale est simple et demeure généralement inchangée d'une année à l'autre, dans une certaine fourchette de revenu ou avec un revenu fixe. Ils reçoivent une lettre d'invitation par la poste, avec leur trousse d'impôt T1 en format papier, ou un avis par courriel à consulter dans Mon dossier.

S'ILS CONNAISSENT LE SERVICE :

47. Est-ce que quelqu'un a utilisé le service? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] SI OUI : Selon votre expérience, vous a-t-il été utile? Pourquoi ou pourquoi pas?

S'ILS NE CONNAISSENT PAS LE SERVICE OU LE CONNAISSENT, MAIS NE L'UTILISENT PAS :

48. Un tel service pourrait-il être utile pour améliorer votre expérience de production d'une déclaration de revenus ou pour vous faciliter la tâche? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Pourquoi ou pourquoi pas?

Conclusion (5 minutes)

Nous en sommes maintenant à la fin de la discussion. Je n'ai pas d'autres questions à vous poser. Y a-t-il quelque chose d'autre que vous aimeriez mentionner? Avez-vous un dernier commentaire ou une dernière suggestion à faire sur les sujets abordés ce soir?

Mentionnez que le rapport final de la recherche sera disponible auprès de Bibliothèque et Archives Canada dans environ six mois.

Au nom de l'Agence, je tiens à vous remercier de votre temps et de votre participation ce soir.

Vous pouvez tous fermer votre session maintenant. Bonne soirée! Votre prime vous sera envoyée par chèque ou par transfert électronique. Pour les personnes intéressées, le rapport final de cette étude sera disponible en ligne dans environ six mois par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada.

C. Organismes de bienfaisance

Introduction (5 minutes)

→ Présentez le modérateur et souhaitez la bienvenue aux participants au groupe de discussion.

VÉRIFICATION TECHNIQUE; CONFIRMATION DE LA QUALITÉ DU SON ET DES VIDÉOS

- Je vous remercie de votre participation.
- Ce soir, nous effectuons une recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada.
- L'Agence est continuellement à la recherche de façons d'améliorer ses services. La recherche d'aujourd'hui a pour but d'aider l'Agence à améliorer les services en ligne qu'elle offre aux organismes de bienfaisance.
- La discussion durera environ deux heures.

→ Décrivez le groupe de discussion.

- Il s'agit d'une discussion de type « table ronde virtuelle ».
- Mon travail consiste à animer la discussion, en veillant à ne pas dévier du sujet et à respecter le temps alloué. Je n'ai aucun intérêt particulier à l'égard du contenu abordé ni aucune connaissance de ce contenu.
- Votre travail consiste à faire part de vos opinions. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse.
- J'aimerais entendre tout le monde pour que nous ayons un éventail d'opinions.
- J'essaierai de faire appel à vous, mais n'hésitez pas à faire un signe de la main si vous voulez contribuer à la discussion.
- Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise opinion, et il n'est pas nécessaire de parvenir à un accord de groupe sur quoi que ce soit.

→ Explications

- Les commentaires sont traités de façon confidentielle.
 - Tout ce que vous direz au cours de cette séance demeurera confidentiel.
 - Notre rapport résume les conclusions, mais ne mentionne aucun nom.
 - Nous vous encourageons à ne pas fournir de renseignements pouvant vous identifier.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée sur vidéo. L'enregistrement demeurera en notre possession et ne sera pas divulgué à quiconque, même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
 - L'enregistrement servira à rédiger un rapport et à vérifier les commentaires.
- Des représentants de l'Agence qui participent à ce projet observeront la séance en ligne de ce soir.
 - Objectif : Superviser le processus de recherche et voir directement vos réactions. Les représentants ne connaissent que vos prénoms et non l'organisme que vous représentez.

→ Avez-vous des questions?

→ Présentation des participants à la table ronde : Commençons par la présentation de tous les participants.

Contexte (10 minutes)

J'aimerais commencer à poser quelques questions au sujet de l'organisme de bienfaisance que vous représentez et de votre participation à celui-ci.

49. Depuis combien de temps l'organisme de bienfaisance existe-t-il?

50. Depuis combien d'années travaillez-vous au sein de l'organisme de bienfaisance?

Lorsque nous vous avons recruté pour cette étude, vous avez indiqué que vous aviez la responsabilité principale de remplir et de produire le dernier formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés, de votre organisme [CONFIRMEZ AU MOYEN DU DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES].

51. Depuis combien de temps avez-vous cette responsabilité?

52. Selon vous, dans quelle mesure votre organisme de bienfaisance est-il informé de ce qui est nécessaire pour se conformer à la Loi de l'impôt sur le revenu? SOYEZ CONCIS, MAIS SI LES CONNAISSANCES SONT LIMITÉES OU NON EXISTANTES, DEMANDEZ POURQUOI.

→ Question d'approfondissement : Très, plutôt, pas très, pas du tout

Habitudes de production des déclarations T3010 et interactions avec l'Agence (45 minutes)

Lorsque nous vous avons recruté pour cette étude, vous avez indiqué que le dernier formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés, de votre organisme a été soumis à l'Agence par la poste [CONFIRMEZ AU MOYEN DU DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES].

53. La soumission par la poste est-elle la façon dont votre organisme produit habituellement son formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés?
54. Selon vous, le formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés, de votre organisme a-t-il déjà été produit par voie électronique?
55. (Si un organisme a déjà produit une déclaration par l'intermédiaire de MDE) Pourquoi avez-vous recommencé à produire votre déclaration par la poste?
56. Quelle version du formulaire T3010 utilisez-vous : la version à remplir ou à sauvegarder ou la version que vous imprimez et remplissez?
57. À quel point est-il difficile ou facile de remplir le formulaire T3010? Veuillez expliquer.
 - Question d'approfondissement : Très difficile, plutôt difficile, pas très difficile, pas difficile du tout
58. [SI LE PARTICIPANT A RÉPONDU QUE C'ÉTAIT DIFFICILE] Selon vous, quel est la plus grande difficulté rencontrée pour remplir le formulaire T3010?
 - Question d'approfondissement : Comment abordez-vous ce défi? Y a-t-il quelque chose à laquelle vous pouvez penser qui pourrait vous aider à relever ce défi?
59. Habituellement, remplissez-vous le formulaire par vous-même ou obtenez-vous de l'aide? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

SI VOUS RECEVEZ DE L'AIDE :

60. Pourquoi avez-vous besoin d'aide?
61. Au cours des deux dernières années, est-ce que vous ou d'autres membres de votre organisme de bienfaisance avez cherché des renseignements ou de l'aide pour vous aider à comprendre ce qui est nécessaire pour remplir ou produire votre formulaire T3010? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
62. DANS L’AFFIRMATIVE : Quelles sources utilisez-vous pour obtenir de l'aide afin de remplir la déclaration de renseignements annuelle T3010? SOYEZ ATTENTIF AUX SOURCES INTERNES PAR RAPPORT AUX SOURCES INTERNES.
 - Question d'approfondissement : – Guide T4033
 - Agence/Site Web de l'Agence//Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence
 - Autre organisme de bienfaisance/organisme à but non lucratif
 - Instructions sur le formulaire lui-même
 - Formulaire de l'année précédente
 - Préparateur de déclarations de revenus professionnel/comptable/commis comptable
 - Comptable, avocat ou autre personne bien informée
 - Logiciel de comptabilité ou autre
 - Ami ou collègue
 - Cours à l'université, au collège ou à un autre type d'école
 - Formation informelle d'un particulier (comptable/commis comptable/avocat/autre)
 - Collecte informelle de renseignements (sites Web de recherche, etc.)

– Organisme parent

SI L'AGENCE, LE SITE WEB DE L'AGENCE OU LA DIRECTION DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE EST MENTIONNÉ, COMPTEZ LES MAINS LEVÉES DES PARTICIPANTS QUI ONT CHERCHÉ DES RENSEIGNEMENTS OU DE L'AIDE AUPRÈS DE L'UN D'EUX.

63. Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez? Sinon, pourquoi? Dans l'affirmative, où l'avez-vous trouvé? L'avez-vous trouvé facilement ou non? SOYEZ ATTENTIF À TOUTES LES DIFFICULTÉS DES PARTICIPANTS À OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR L'AGENCE, LE SITE WEB DE L'AGENCE OU LA DIRECTION DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE.

- Sondage pour savoir si des participants ont eu des difficultés à trouver des renseignements.
- Question d'approfondissement (où les renseignements ont été trouvés) – Index A à Z du site Web Organismes de bienfaisance et dons, moteur de recherche Canada.ca, moteur de recherche sur Internet, services à la clientèle appelés, autres)

Dans la négative :

64. Où chercheriez-vous ces renseignements ou cette aide?

- Question d'approfondissement (si l'Agence, le site Web de l'Agence ou la Direction des organismes de bienfaisance n'est pas mentionné) – Index A à Z du site Web Organismes de bienfaisance et dons, moteur de recherche Canada.ca, moteur de recherche sur Internet, services à la clientèle appelés, autres)

65. MODIFIEZ LA FORMULATION SI DES ORGANISMES ONT COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS OU DE L'AIDE : Si votre organisme de bienfaisance avait des questions ou avait besoin de plus amples renseignements de la part de la Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada, comment obtiendriez-vous ces renseignements? En d'autres mots, comment communiqueriez-vous avec la Direction?

- Question d'approfondissement :
 - Site Web de l'Agence/site Web de la Direction des organismes de bienfaisance/site Web Organismes de bienfaisance et dons
 - Appeler la Section des services à la clientèle
 - Soumettre une demande de renseignements écrite
 - Regarder dans le guide ou le formulaire
 - Webinaire
 - Séance d'information

66. MODIFIEZ LA FORMULATION SI LE WEBINAIRE A ÉTÉ MENTIONNÉ : Savez-vous que l'Agence offre des webinaires d'information à l'intention des organismes de bienfaisance sur divers sujets? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

SI LES PARTICIPANTS CONNAISSENT L'EXISTENCE DE CES WEBINAIRES :

67. Est-ce que quelqu'un y a déjà assisté? Dans l'affirmative, a-t-il été utile? Sinon, pourquoi?

68. Comment votre organisme tient-il et stocke-t-il actuellement ses registres comptables (p. ex., états financiers, reçus, documents constitutifs, documents pertinents aux interactions de votre entreprise avec l'Agence)? Conservez-vous actuellement vos documents ou vos reçus en format papier, par voie électronique ou une combinaison des deux? Pourquoi procédez-vous de cette manière?

69. Comment votre organisme préférerait-il recevoir des renseignements généraux de la part de l'Agence sur des éléments tels que le respect de ses obligations, ses programmes et ses services?

- Question d'approfondissement : – Courriel/liste d'envoi
- Courriel
 - Webinaire
 - Autre
 - Autre

70. En raison de la pandémie, est-ce que quelque chose a changé en ce qui concerne la façon dont vous interagissez avec l'Agence? Cela comprend tout ce qui concerne la communication avec l'Agence, la recherche de renseignements, la réalisation de transactions, etc. Si oui, comment?

71. En raison de la pandémie, est-ce que quelque chose a changé en ce qui concerne la façon dont votre organisme de bienfaisance a produit sa déclaration de renseignements? Le cas échéant, de quelle façon?

Accès à la technologie et utilisation des médias sociaux (5 minutes)

J'aimerais vous interroger sur l'utilisation de la technologie et des médias sociaux par votre organisme.

72. L'accès à Internet de votre organisme est-il fiable? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

73. Avez-vous accès à des ordinateurs? [REMARQUE : Les tablettes peuvent être considérées comme des ordinateurs aux fins de cette question.]

74. Si vous tenez ou stockez les registres comptables de votre organisme de bienfaisance en format papier, pouvez-vous numériser les documents ou prendre des photos des documents pour produire votre déclaration par voie électronique?

75. Quelles plateformes de médias sociaux votre organisme utilise-t-il?

76. Votre organisme de bienfaisance utilise-t-il le courriel dans le cadre de ses activités régulières?

Utilisation de Mon dossier d'entreprise (20 minutes)

J'aimerais maintenant me concentrer précisément sur les interactions de votre organisme avec l'Agence par l'intermédiaire du service Mon dossier d'entreprise.

77. Votre organisme est-il inscrit au portail en ligne sécurisé de l'Agence, Mon dossier d'entreprise? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

SI L'ORGANISME N'EST PAS INSCRIT :

78. Saviez-vous que l'Agence a un portail en ligne sécurisé pour les organismes de bienfaisance?

79. Est-ce que quelqu'un est inscrit au service Mon dossier pour ses impôts personnels?
- Saviez-vous que vous pouvez utiliser les mêmes identifiants d'ouverture de session pour Mon dossier d'entreprise?
 - [SI LES PARTICIPANTS CONNAISSENT L'EXISTENCE DE CE SERVICE] Est-ce que quelqu'un craint que Mon dossier d'entreprise soit lié à vos affaires fiscales personnelles? [REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : Il n'y a pas de lien dans le cas où des gens auraient exprimé des préoccupations à ce sujet.]
80. Avez-vous essayé de vous inscrire à Mon dossier d'entreprise?
81. Vous souvenez-vous de ce qui vous a empêché de vous inscrire et d'accéder au compte de votre organisme de bienfaisance dans Mon dossier d'entreprise?
- Quelles mesures avez-vous prises, s'il y a lieu, pour tenter de résoudre le problème? [QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : Suivez les directives indiquées sur le site Canada.ca; communiquez avec la Section des services à la clientèle de la Direction des organismes de bienfaisance pour obtenir de l'aide]
82. Comment l'Agence pourrait-elle faciliter l'inscription à Mon dossier d'entreprise?
83. Avez-vous des préoccupations en matière de sécurité concernant votre interaction avec l'Agence par Internet?
84. Y a-t-il d'autres raisons pour lesquelles vous n'êtes pas inscrit à Mon dossier d'entreprise?

SI L'ORGANISME EST INSCRIT :

85. Depuis combien de temps votre organisme utilise-t-il ce service?
86. Qui a accès au compte de votre organisme de bienfaisance au moyen de Mon dossier d'entreprise?
- Un employé au sein de votre organisme de bienfaisance
 - Des représentants autorisés à l'extérieur de l'organisme de bienfaisance, comme un avocat ou un comptable
87. Pour quelle raison utilisez-vous Mon dossier d'entreprise?
- Tenir les renseignements de l'organisme de bienfaisance
 - Paie
 - TPS/TVH
 - Autre : _____
88. Dans quelle mesure votre organisme connaît-il les divers services offerts aux organismes de bienfaisance par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise?
89. Dans quelle mesure ce service est-il utile à votre organisme? Veuillez expliquer.

**Perceptions et préférences concernant la production du formulaire T3010
(30 minutes)**

Comme je l'ai mentionné plus tôt, vous avez tous indiqué que le dernier formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés, de votre organisme a été soumis à l'Agence par la poste.

90. Saviez-vous que la déclaration T3010 peut être produite par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
91. Avez-vous déjà essayé de produire la déclaration de renseignements de votre organisme de bienfaisance au moyen de Mon dossier d'entreprise?
92. À votre avis, quels sont les avantages de produire la déclaration T3010 au moyen de services numériques (p. ex., par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise)?
93. Pourquoi votre organisme produit-il sa déclaration T3010 par la poste plutôt que par voie électronique? CATÉGORISEZ OU CLARIFIEZ LES RAISONS À L'AIDE DES QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT CI-DESSOUS.
 - Habitude, coutume, confort, manque d'intérêt ou aucune exigence de soumettre la déclaration par voie électronique
 - Barrières ou obstacles à la soumission par voie électronique (p. ex., coûts, manque de matériel ou de logiciels, difficulté perçue ou complexité de la soumission par voie électronique)
 - Préoccupations liées à la sécurité
 - Préoccupations ou appréhensions à l'égard de problèmes techniques ou de pépins (p. ex., risque de se perdre)
 - N'était pas au courant qu'elle pouvait être produite par voie électronique
94. SI VOUS N'AVEZ PAS OBTENU DE RÉPONSE À LA QUESTION PRÉCÉDENTE : Quels sont les avantages de produire la déclaration T3010 par la poste?
95. Est-ce que quelqu'un préférerait soumettre sa déclaration T3010 à l'Agence par voie électronique? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Qu'est-ce qui, le cas échéant, vous empêche de le faire?
96. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à soumettre votre déclaration T3010 à l'Agence par voie électronique? Veuillez indiquer tout ce qui, selon vous, pourrait vous aider ou faciliter votre transition vers la production d'une déclaration de revenus par voie numérique ou accroître votre volonté de passer à la production en ligne.
97. Au sein de votre organisme, quelle est la nature de la conversation concernant l'inscription à MDE? Quelle est la probabilité que vous le fassiez? Quels facteurs éclairent vos réflexions à cet égard?
98. SI VOUS N'AVEZ PAS OBTENU DE RÉPONSE AUX QUESTIONS PRÉCÉDENTES : Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire (d'autre) pour aider les organismes de bienfaisance à produire des déclarations numériques ou accroître leur volonté de passer à la production en ligne?

Conclusion (5 minutes)

Nous en sommes maintenant à la fin de la discussion. Je n'ai pas d'autres questions à vous poser. Y a-t-il quelque chose d'autre que vous aimeriez mentionner? Avez-vous un dernier commentaire ou une dernière suggestion à faire sur les sujets abordés aujourd'hui?

Mentionnez que le rapport final de la recherche sera disponible auprès de Bibliothèque et Archives Canada dans environ six mois.

Au nom de l'Agence, je tiens à vous remercier de votre temps et de votre participation.

Vous pouvez tous fermer votre session maintenant. Votre prime vous sera envoyée par chèque ou par transfert électronique. Pour les personnes intéressées, le rapport final de cette étude sera disponible en ligne dans environ six mois par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada.