



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Essais d'accessibilité des formulaires et des guides de l'Agence

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada (ARC)

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : CW2236398

Montant du contrat (TVH comprise) : 88 818,00 \$

Date d'attribution du contrat : 20 juillet 2022

Date de livraison : novembre 2022

Numéro d'inscription : POR 016-22

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec cra-arc.media@cra-arc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada

Droit d'auteur

Essais d'accessibilité des formulaires et des guides de l'Agence

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Groupe Conseil Quorus Inc.

Novembre 2022

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique résume les constatations faites lors de 44 entrevues approfondies menées auprès d'individus dans l'ensemble du pays. Les participants recrutés étaient des personnes qui indiquent avoir un handicap faisant partie de l'une des quatre catégories énumérées plus tard dans le rapport. Les entrevues ont eu lieu entre le 23 août 2022 et le 4 octobre 2022. Chaque séance a duré environ une heure.

Cette publication est aussi disponible en français sous le titre : Essais d'accessibilité des formulaires et des guides de l'Agence

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite doit être obtenue au préalable auprès de l'ARC.

Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada par courriel à l'adresse cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

101, promenade du Colonel-By
Ottawa ON K1A 0K2
Canada

Numéro du catalogue : Rv4-161/2-2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-45876-2

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 016-22)

Numéro du catalogue : Rv4-161/2-2023E-PDF (executive summary, English)

ISBN: 978-0-660-45874-8

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2022.



Résumé exécutif

Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : CW2236398

Numéro d'inscription de la ROP : 016-22

Date d'attribution du contrat : 20 juillet 2022

Coût du contrat : 88 818,00 \$

But et objectifs de l'étude

La Loi canadienne sur l'accessibilité a été adoptée en juillet 2019, renforçant ainsi l'engagement du gouvernement du Canada à repérer, à éliminer et à éviter de façon proactive les obstacles à l'accessibilité lorsque les Canadiens font affaire avec les secteurs relevant de la responsabilité fédérale, qu'ils soient internes ou externes à une organisation.

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Division des programmes de renseignements (DPR) de l'Agence du revenu du Canada (Agence), une division responsable de l'autorisation des publications de l'Agence sur l'administration de l'impôt et des prestations, voulait consulter les personnes en situation de handicap pour en apprendre davantage sur les obstacles relatifs au fait de trouver les renseignements dont ils ont besoin et au fait de remplir les formulaires et pour obtenir des suggestions sur la façon dont la navigation pourrait être améliorée.

Le but de cette recherche était de cerner les lacunes en matière d'accessibilité en ce qui a trait aux publications de l'Agence sur l'administration de l'impôt et des prestations, en portant une attention particulière aux formulaires et aux guides. Plus précisément, les objectifs consistaient à :

- déterminer les obstacles qui font en sorte qu'il est plus difficile de trouver et de comprendre les renseignements dans les formulaires et les guides;
- déterminer les obstacles qui font en sorte qu'il est plus difficile de remplir des formulaires en ligne, des formulaires en format papier ou des formulaires dans tout autre format;
- recueillir les opinions concernant l'exécution de ces tâches;
- obtenir des suggestions permettant de déterminer comment l'exécution de ces tâches pourrait être facilitée.

Les résultats de la recherche seront principalement utilisés pour améliorer les publications sur l'administration de l'impôt et des prestations pour les personnes en situation de handicap afin de permettre à tous les Canadiens de respecter leurs obligations fiscales de façon simple et exacte. L'Agence utilisera les connaissances acquises pour mettre à jour ses processus, ses outils et ses publications dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ainsi

que pour créer son plan d'accessibilité des publications d'ici décembre 2022, qui sera inclus dans le plan d'accessibilité à l'échelle de l'Agence.

Méthodologie de recherche

La méthodologie de recherche comprenait 44 entrevues individuelles approfondies menées en ligne et par téléphone en anglais et en français. Les entrevues ont eu lieu entre le 23 août 2022 et le 4 octobre 2022. Des entrevues ont été menées auprès de personnes de partout au pays qui ont indiqué vivre avec un ou plusieurs des types de handicaps suivants : une déficience visuelle, une déficience auditive, une invalidité physique ou une divergence neurologique. Chaque séance a duré environ une heure. Les participants ont été informés à l'avance que la recherche était menée au nom de l'Agence du revenu du Canada tout en recevant une rétribution de 250 \$ pour leur participation.

Des renseignements supplémentaires sur la méthodologie de recherche sont fournis dans le rapport complet.

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

Principales constatations

Expériences antérieures avec les formulaires et les guides de l'Agence

Dans l'ensemble, les participants avaient une expérience récente limitée en ce qui a trait à l'utilisation des guides et des formulaires de l'Agence. La majeure partie de cette expérience est relative à la production de leur déclaration de revenus annuelle et, dans une moindre mesure, aux formulaires ainsi qu'aux guides concernant le Crédit d'impôt pour personnes handicapées.

De nombreux participants ont utilisé un logiciel d'impôt (un logiciel qu'ils ont acheté ou qui est disponible gratuitement) pour produire leur déclaration de revenus annuelle. Une petite portion des participants ont eu recours à un service fiscal payant. Par conséquent, ils n'avaient pas beaucoup utilisé directement ses formulaires et ses guides précis.

En règle générale, les participants ont indiqué qu'ils ont été en mesure d'accéder aux divers guides et formulaires dont ils se souvenaient avoir besoin. Cela dit, certains ont dû s'adapter de

différentes façons pour utiliser avec succès un guide ou pour remplir leurs formulaires. Dans l'ensemble, les défis suivants ont été mentionnés le plus souvent par les participants :

- Avoir de la difficulté à trouver des **copies papier** du guide d'impôt annuel et des formulaires connexes.
- Avoir de la difficulté à comprendre le « jargon fiscal » ou le **langage technique**.
- Avoir besoin de l'aide de quelqu'un d'autre ou avoir besoin d'une loupe pour lire les versions papier des guides et des formulaires parce que la police de caractères est **trop petite**.

En ce qui a trait aux guides, les constatations générales suivantes ont été mises au jour :

- L'utilisation des guides de l'Agence était relativement rare, notamment parce que les participants n'en avaient pas besoin (plutôt qu'en raison de problèmes d'accessibilité).
- Le guide le plus utilisé était celui lié aux déclarations de revenus annuelles. De plus, comme il a été mentionné ci-dessus, le principal défi pour les participants était de trouver la version papier de ce guide. Ce défi a été presque exclusivement rencontré par ceux qui envoient leur déclaration de revenus par la poste.
- Très peu de gens semblaient savoir que d'autres versions des guides, y compris une version en gros caractères, étaient disponibles.
- La plupart des participants semblaient préférer la version numérique en format PDF. Ce format permet notamment au lecteur d'effectuer un zoom avant et d'agrandir le texte autant qu'ils le souhaitent. De plus, ils peuvent sauvegarder le document aux fins de consultation ultérieure et rechercher des mots-clés. Les personnes ayant une déficience visuelle avaient une forte préférence pour la version numérique étant donné que ce format leur permet de contrôler la taille de la police et d'utiliser la technologie de lecture d'écran.
- Ceux qui préfèrent la version papier des documents ont également tendance à préférer produire leurs déclarations de revenus à la main. Ces personnes étaient aussi moins susceptibles d'être à l'aise avec la technologie. En effet, elles aiment garder une trace écrite et annoter le document (par exemple, elles aiment écrire des notes dans la marge, surligner des passages du texte, etc.). Certaines d'entre elles ont de la difficulté à regarder un écran d'ordinateur pendant de longues périodes de temps tandis que d'autres ont de la difficulté à se concentrer lorsqu'elles utilisent un ordinateur.
- Peu de personnes ont mentionné avoir rencontré d'importants obstacles en matière d'accessibilité lorsqu'ils ont utilisé les guides de l'Agence. Une police trop petite, le « texte serré » et le manque d'espacement sont les principaux défis qui ont été rencontrés par

ceux qui avaient utilisé des versions papier par le passé. Ces obstacles n'ont pas empêché les participants d'utiliser ces documents. Toutefois, les participants n'ont pas été en mesure de les utiliser efficacement en raison de ceux-ci. L'utilisation du langage technique était également un obstacle qui était souvent mentionné par les participants, et cela, peu importe le format.

En ce qui a trait aux formulaires, les constatations générales suivantes ont été mises au jour :

- La déclaration de revenus annuelle et le formulaire pour le crédit d'impôt pour personnes en situation de handicap sont les documents qui sont revenus le plus souvent.
 - Certains participants ont confondu d'autres types de « formulaires », comme les formulaires en ligne pour l'assurance-emploi, et les formulaires de l'Agence. Les formulaires comme ceux-ci qui sont intégrés à un site Web étaient généralement considérés comme conviviaux et accessibles.
- Les préférences en ce qui a trait au format des formulaires cadrent largement avec la façon dont un participant produit sa déclaration de revenus.
- Les raisons pour lesquelles un participant préfère une version spécifique d'un guide ou d'un formulaire sont généralement les mêmes.
- Très peu de gens étaient au courant qu'ils existaient d'autre format pour les formulaires, y compris les versions ayant une police de caractères plus grande.
- Les participants aimeraient être en mesure de soumettre des formulaires numériques plus facilement. La plupart des participants ont trouvé qu'il était peu pratique d'imprimer les formulaires et de les envoyer par la poste.
- La plupart des participants ne se souvenaient pas avoir rencontré de nombreux obstacles à l'accessibilité qu'ils ont rencontrés lorsqu'ils ont rempli les formulaires de l'Agence. Comme pour les guides, les défis étaient habituellement liés à la taille de la police, au manque d'espacement, aux champs trop petits (surtout pour les versions papier) et à l'utilisation d'un langage technique.
- Ceux qui ont besoin d'utiliser un lecteur d'écran ont indiqué que leurs appareils ou leurs logiciels ont eu de la difficulté avec certains formulaires dans le passé. Ceci les forçait à demander de l'aide pour remplir leur formulaire.

Examen de l'accessibilité des formulaires et guides de l'Agence

Aperçu du processus : Douze documents différents de l'Agence (un guide et onze formulaires) ont été sélectionnés aux fins d'examen. Chaque participant a reçu trois documents dans le format de son choix avant son entrevue. Les versions suivantes des documents étaient disponibles : les

versions imprimés ou papier, la version PDF qui peut être remplie, la version à gros caractères, la version en braille, la version audio numérique (format MP3) et la version texte électronique. On a demandé aux participants de parcourir chaque document et, dans le cas des formulaires, de remplir diverses sections en utilisant des renseignements fictifs afin d'évaluer la convivialité du formulaire. L'exactitude des renseignements entrés n'était pas pertinente aux fins de l'étude.

Dans certains cas, les caractéristiques particulières des documents étaient perçues positivement par certains, tandis que la même caractéristique était perçue négativement pour d'autres. Cela était parfois attribuable au type de handicap dont souffrait le participant (par exemple, certaines personnes ayant une déficience visuelle aimaient les formulaires dont le texte était divisé en plusieurs colonnes, tandis que les personnes neurodivergentes trouvaient que ces formulaires étaient plus difficiles à utiliser). Dans d'autres cas, il peut y avoir un certain chevauchement entre les points positifs et négatifs soulevés par les participants en raison des documents particuliers qui leur ont été attribués, en raison du format que ces derniers ont utilisé dans le cadre de l'examen de l'accessibilité (par exemple, une version avec une police de caractères plus grande par rapport à une version avec une police de caractères plus petite) ou en raison du programme dans lequel ils ont ouvert le document.

Voici quelques-uns des points saillants de la rétroaction fournie concernant **le guide** (Pension alimentaire) :

- Dans la plupart des cas, ce document a été considéré comme accessible par presque tous les participants, surtout ceux qui ont examiné la version PDF numérique.
- Voici quelques-uns des points positifs du document :
 - La présence d'une table des matières.
 - Des titres et des sous-titres de sections qui sont clairs.
 - L'utilisation efficace des puces pour « diviser » de grands blocs de texte.
 - L'utilisation efficace des mots-clés en caractères gras.
 - Le fait que la majeure partie du document fonctionne bien avec les lecteurs d'écran.
- Le fait que le texte est divisé en deux colonnes sur la même page a reçu des critiques mitigées. Les personnes qui effectuent un zoom avant sur le document sur leur ordinateur ont aimé le fait que tout le texte à lire soit réparti sur la moitié de la page. Ils ont eu moins besoin de faire défiler le texte vers la gauche et vers la droite.

- D'autres préféraient une seule colonne de texte, car, selon eux, cela leur permettrait de rester plus concentrés tout en améliorant la mise en page globale du document.
- Voici quelques-unes des principales faiblesses du document :
 - L'organigramme du questionnaire d'auto-évaluation à la page 7 a été la partie la plus critiquée. Certains participants neurodivergents ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté à suivre la logique du diagramme et qu'ils se sentaient dépassés et confus.

La mauvaise interaction avec les lecteurs d'écran était encore plus problématique. Un participant utilisant le lecteur d'écran JAS a expliqué que le logiciel n'indiquait pas qu'il s'agissait d'un organigramme, et que le logiciel n'a pas lu les questions dans le bon ordre. De plus, le logiciel ne respectait pas la logique de l'organigramme et lisait seulement ces options après que les questions avaient déjà été lues. Les personnes qui ne sont pas en mesure de consulter l'organigramme et qui sont fournies une lecture d'écran incorrecte ne pourront pas comprendre cette partie du document. Une approche différente qui explique une étape à la fois pourrait mieux répondre aux besoins de ceux qui ont eu de la difficulté avec cette page.
 - Certains participants ont indiqué que les différentes sections du texte ne devraient pas s'étendre sur plusieurs pages.
 - Certaines versions standards des textes ont été jugées comme étant trop denses.
 - Les participants ont aussi indiqué que la table des matières devrait comprendre une seule colonne et qu'elle devrait être rédigée en caractère plus gros. Le guide devrait également être interactif (permettre à l'utilisateur de cliquer sur un numéro de page pour l'amener directement à cette page).
 - Un participant a suggéré que les numéros de téléphone soient également « actifs », ce qui permettrait aux personnes qui utilisent Skype ou une technologie semblable afin d'appeler les numéros directement à partir de leur ordinateur.
- Bon nombre d'entre eux ont été agréablement surpris par la liste des autres formats qui se trouve à la deuxième page du document. Ils ont également apprécié le fait que la liste indique comment ils pouvaient les obtenir. Personne n'était au courant de ces options avant cette étude.

Voici quelques-uns des points saillants de la rétroaction fournie concernant **les formulaires** :

- Les participants qui ont reçu des versions en gros caractères des formulaires ou qui ont été en mesure de consulter ces versions au moyen de la fonction de partage d'écran de Zoom ont été impressionnés par ce format avec l'aide du modérateur. Ils ont tous indiqué que ce format serait non seulement plus accessible pour eux, mais que pour certains, ce format leur permettrait également de remplir des formulaires de façon plus indépendante.
 - Plusieurs personnes voulaient avoir accès aux versions remplissables et sauvegardables de ce format.
- Voici quelques-unes des principales forces des divers formulaires examinés :
 - Le fait que les formulaires comprennent un « mini-guide » (le « mini-guide » n'est pas un document distinct). Certains auraient préféré que ces renseignements soient au début du formulaire et non à la fin.
 - Le fait qu'il y a des sections qui sont clairement délimitées et séparées les unes des autres au moyen de cases et de titres de section en gros caractères (par exemple, le formulaire 1A).
 - Le fait qu'il est clairement indiqué où se trouvent les champs (en utilisant l'ombrage des couleurs).
 - Le fait que les formulaires comprennent une ligne ou des points de repère reliant le texte à son champ connexe.
 - Le fait que les cases à cocher et les boutons radio étaient faciles à repérer et à utiliser. Selon certains participants, les cases à cocher et les boutons radio devraient être positionnés verticalement plutôt qu'horizontalement afin de faciliter la tâche des lecteurs d'écran.
 - Le fait que les documents comprennent des hyperliens vers des documents connexes lors de l'utilisation d'une version numérique d'un formulaire.
 - Le fait que les mots-clés soient en caractères gras.
 - Le fait que les menus déroulants fonctionnaient très bien. Toutefois, certains participants préféreraient que la « flèche » indiquant que le champ était un menu déroulant soit plus grande ou qu'elle soit placée au début du champ.
 - Le fait que la touche de tabulation ainsi que les touches de direction pouvaient être utilisées efficacement pour aller d'un champ à l'autre.
 - Le fait que les champs nécessitant des formats précis (p. ex., un code postal) indiquent clairement aux lecteurs d'écran le format souhaité.

- Le fait que les renseignements et les définitions sont fournis dans une colonne plutôt que dans deux.
- Voici quelques-unes des principales faiblesses des divers formulaires examinés :
 - Le fait que certaines questions ou certains champs sont trop proches les uns des autres.
 - Le fait que certaines parties du texte sont trop « regroupées » et devraient être plus espacées.
 - Le fait que la taille de la police du texte lorsqu'il faut remplir en champ est trop petite.
 - En général, les très grands tableaux comportant plusieurs colonnes doivent être évités.
 - Le fait que les formulaires nécessitant de nombreux chiffres et calculs ne sont pas assez espacés ni automatisés (dans la mesure du possible).

Certains participants n'ont pas pu remplir un document PDF en raison du logiciel ou de l'application qu'ils utilisaient. Cette recherche a révélé que de nombreux participants ouvrent ces types de documents dans leur navigateur Web ou dans des « lecteurs » PDF autres qu'Adobe avec divers degrés de réussite. Bien que le site Web de l'Agence indique qu'Adobe offre la meilleure expérience utilisateur, ce ne sont pas tous les utilisateurs de formulaires qui obtiennent ces formulaires directement à partir du site. De plus, même s'ils obtiennent le document sur le site, ils pourraient ne pas remarquer cette recommandation ou ils pourraient croire qu'ils peuvent le remplir avec une autre application si celle-ci est en mesure d'ouvrir le document. Le fait de ne pas pouvoir le faire, peu importe l'application, serait considéré comme un obstacle à l'accessibilité par l'utilisateur final.

À la fin de chaque entrevue, les participants étaient impressionnés par la capacité de l'Agence à fournir des formulaires et des guides dans d'autres formats. Selon eux, l'Agence devrait plus en faire la promotion. Lorsqu'on leur a demandé comment ils faisaient pour accéder à ces types de fichiers, la grande majorité des participants ont répondu qu'ils effectuaient une recherche sur le site Web de l'Agence ou sur Google. Plusieurs personnes croient qu'elles peuvent télécharger les formulaires dans leur format préféré directement à partir du site Web de l'Agence. Pour eux, le fait d'envoyer un courriel ou d'appeler l'Agence pour « commander » un document semblait être une approche désuète.

Attestation de neutralité politique

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

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rick Nadeau", is centered on a white rectangular background with a light gray grid pattern.

1er novembre 2022
Rick Nadeau, président
Le groupe conseil Quorus Inc.