



Expériences de la communauté de langue officielle en situation minoritaire avec les programmes et les services de l'Agence du revenu du Canada en 2022-2023

Résumé exécutif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat : CW2299416

Valeur du contrat : 112 858,75 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : 2023-03-28

Date de remise : 2023-08-09

Numéro d'inscription : POR 151-22

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

This report is also available in English.



Expériences de la communauté de langue officielle en situation minoritaire avec les programmes et les services de l'Agence du revenu du Canada en 2022-2023

Résumé exécutif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada par Nanos Research
Août 2023

This publication is also available in English under the title: *2022-2023 Official Language Minority Community (OLMC) Experiences with Canada Revenue Agency Programs and Services*

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

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

360, rue Albert
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Canada

Numéro de catalogue : Rv4-196/2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-69013-1

Publication connexe (numéro d'enregistrement : POR 151-22)

Numéro de catalogue : Rv4-196/2023E-PDF (Rapport final, en anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-69012-4



Résumé exécutif

A. Contexte et objectifs

L'Agence du revenu du Canada a retenu les services de Nanos Research pour mener des groupes de discussion parmi les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) au Canada. La recherche a pour but de consulter les CLOSM en ce qui a trait à leurs besoins en matière de prestation de services et de programmes dans leur première langue officielle, ainsi que d'élaborer des plans d'action ciblés pour répondre à ces besoins et d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'Agence quant à la façon dont les services et les programmes sont mis à leur disposition dans cette langue.

Les objectifs précis de la recherche sont les suivants :

- Obtenir un aperçu des expériences des CLOSM lorsqu'elles accèdent aux programmes et aux services de l'Agence dans leur première langue officielle.
- Comprendre pourquoi certaines CLOSM préfèrent accéder aux programmes et aux services de l'Agence dans leur seconde langue officielle.
- Déterminer si la méthode de prestation des services et des programmes de l'Agence répond aux besoins de ces communautés.
- Cerner les lacunes dans les services et les programmes offerts par l'Agence et cerner les occasions et les solutions possibles.

La recherche permettra à l'Agence de tenir compte des besoins et des préoccupations dans les domaines de la prestation des services et des programmes aux CLOSM, de cerner les services, les programmes ou les prestations de l'Agence qui pourraient bénéficier d'un examen plus approfondi, et d'élaborer une stratégie (globale) de l'Agence plus solide et à long terme qui tient compte des CLOSM.

B. Méthodologie

Nanos a organisé 10 groupes de discussion en ligne auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus dont la première langue officielle (PLO) n'est pas celle de la majorité dans leur province ou territoire de résidence entre le 20 et le 28 juin 2023. Huit (8) des groupes ont été menés en français et deux (2) ont été menés en anglais. Une communauté de langue officielle en situation minoritaire a été définie comme des Canadiens âgés de plus de 18 ans dont la première langue officielle n'est pas celle de la majorité dans la province ou le territoire où ils résident actuellement (c.-à-d. l'anglais au Québec ou le français en Ontario, en Colombie-Britannique ou dans les provinces de l'Atlantique). La première langue officielle des répondants a été définie comme la langue officielle (anglais ou français) dont ils peuvent parler suffisamment bien pour tenir une conversation et dans laquelle la personne est la plus à l'aise et la plus compétente. Les personnes qui ne parlaient pas assez bien l'anglais ou le français pour tenir une conversation ont été exclues.



La configuration des groupes de discussion était la suivante :

- Deux groupes de résidents du Canada atlantique (FR)
- Deux groupes de résidents de l'Ontario (FR)
- Deux groupes de résidents des Prairies (FR)
- Deux groupes de résidents de la Colombie-Britannique (FR)
- Deux groupes de résidents du Québec (ANG)

Dans l'ensemble des groupes, 100 participants ont été recrutés et 76 y ont participé. Les participants ont reçu une rétribution de 100 \$. Les séances de discussion en groupe ont duré environ 90 minutes.

Tout au long du rapport, les participants dont la première langue officielle était le français étaient appelés participants francophones, tandis que ceux dont la première langue officielle était l'anglais (participants des groupes du Québec) étaient appelés participants anglophones.

La recherche qualitative vise à révéler un large éventail d'opinions et d'interprétations, plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Ces résultats ne doivent pas être utilisés pour estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes dans la population qui ont une opinion particulière parce qu'elles ne sont pas statistiquement prévisibles. Elle a permis à l'Agence d'évaluer les points de vue et de recueillir des renseignements approfondis auprès de ces communautés d'intérêts précises.

Pour obtenir la méthode détaillée, y compris le profil des participants, veuillez consulter l'annexe A.

C. Valeur du contrat

La valeur totale du contrat était de 112 858,75 \$ (TVH comprise).

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : CW2230197

Date initiale du contrat : 2023-03-28

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec l'Agence à l'adresse cra-arc.media@cra-arc.gc.ca



D. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

Cette attestation doit accompagner le rapport définitif soumis au chargé de projet.

J'atteste par la présente, à titre de représentant de Nanos Research, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, lesquelles sont énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications du gouvernement du Canada. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Nik Nanos
Chef de la science des données et président
Nanos Research
nik@nanos.co
613-234-4666, poste 237



E. Principales constatations

Interagir avec l'Agence dans la langue officielle de prédilection et les préférences pour l'accès aux services

- La majorité des participants déclarent avoir accédé aux services, aux programmes ou aux prestations de l'Agence par l'intermédiaire du site Web de l'Agence, puis en composant le numéro sans frais de l'Agence et en utilisant un portail en ligne de l'Agence comme « Mon dossier ». Les participants préféreraient accéder aux services en ligne de l'Agence en raison de leur commodité, de leur rapidité et de la disponibilité des ressources. Toutefois, certains ont éprouvé des difficultés avec l'accès en ligne et ont eu recours à d'autres méthodes, comme communiquer avec l'Agence par téléphone.
- Lorsqu'on leur a demandé dans quelle langue les services, les programmes ou les prestations auxquels ils ont accédé leur ont été fournis, bon nombre de participants, peu importe leur première langue officielle, ont indiqué qu'ils ont accédé aux services en anglais, soit parce qu'ils parlent mieux l'anglais, que leur conjoint parle l'anglais ou ils trouvent qu'il est plus facile de comprendre les directives et de naviguer dans les ressources en anglais. Ils préféreraient utiliser l'anglais pour assurer une meilleure communication et une meilleure clarté, surtout lorsqu'ils traitent avec des comptables ou lorsqu'ils ont une préférence linguistique précise pour les interactions téléphoniques. Certains participants ont mentionné avoir accès aux services en français parce qu'il s'agit de leur langue préférée ou parce qu'ils se sentent plus à l'aise de communiquer en français. Ils ont apprécié les temps d'attente plus courts pour accéder aux services en français, surtout après avoir déménagé dans certaines provinces, comme la Nouvelle-Écosse ou le Québec. Plusieurs participants ont mentionné employer l'anglais et le français, selon la situation ou l'accessibilité. Ils passaient d'une langue à l'autre en fonction des paramètres de leur navigateur, de leurs préférences personnelles, ou s'ils aidaient une personne qui préférait une langue en particulier ou s'ils étaient aidés par une personne qui préférait une langue en particulier. Certains participants ont mentionné que certains documents ou logiciels étaient en anglais alors que leurs comptes ou leur correspondance étaient en français.

Satisfaction à l'égard de l'accès aux services de l'Agence dans la langue officielle de préférence

- En moyenne, les participants francophones ont accordé une note de 7,6 sur 10 à leur capacité d'accéder aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence en français, tandis que les participants anglophones ont accordé une note de 9,4 sur 10 à leur capacité à y accéder en anglais. Dans l'ensemble, les participants ont mentionné le plus souvent avoir trouvé les services accessibles, clairs et faciles à comprendre dans la langue de leur choix. Toutefois, les participants francophones ont mentionné des difficultés mineures lors de l'accès aux services en français, comme des temps d'attente plus longs pour les agents francophones ou des difficultés occasionnelles avec la terminologie utilisée.



- En ce qui concerne la qualité de la langue dans leur langue de préférence pour les services, les programmes ou les prestations, les participants francophones ont accordé une note de 8,0 sur 10 à la qualité en moyenne, tandis que les participants anglophones ont donné une note plus élevée de 8,8 sur 10. Dans l'ensemble, les participants ont exprimé leur satisfaction à l'égard de la qualité de la langue et ont trouvé les renseignements accessibles et compréhensibles en anglais et en français. La majorité des participants estiment également que les renseignements fournis, écrits ou verbaux, par l'Agence dans leur langue officielle de préférence sont clairs en ce qui concerne la langue utilisée. Certains participants ont mentionné que la clarté des renseignements n'était pas nécessairement un problème de langue, mais plutôt un problème lié à la recherche de renseignements, surtout lorsqu'il s'agit d'accéder au site Web ou que le contenu lui-même manquait de clarté.
- Les participants ont mis l'accent sur l'importance des directives claires, de l'accessibilité en ce qui concerne la navigation sur le site Web et de l'utilisation d'un langage clair et simple pour améliorer la clarté des renseignements qui sont fournis par l'Agence sous forme écrite et verbale. Les participants ont également recommandé un meilleur marketing et une meilleure communication au sujet des programmes et des prestations disponibles, en veillant à ce que les agents embauchés par l'Agence soient compétents dans la langue qu'ils servent (y compris l'administration d'un test de compétence au moment de l'embauche), et en offrant une aide personnalisée à ceux qui en ont besoin (p. ex., appels vidéo).

Cerner les lacunes et les possibilités pour les services de l'Agence liés aux besoins de la communauté et aux besoins linguistiques

- Lorsqu'on leur a posé des questions sur les besoins des CLOSM dans leur province en ce qui a trait aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence par rapport aux besoins des autres personnes dans leur province, de nombreux participants ont indiqué qu'il n'y avait pas de différences importantes dans les besoins de la communauté linguistique minoritaire par rapport au reste de la province, tandis que certains participants croyaient que des explications et de l'aide supplémentaires devraient être fournies aux personnes francophones. Quelques participants ont également mentionné que l'accessibilité linguistique est un défi potentiel dans une région majoritairement anglophone, plus particulièrement pour trouver des représentants francophones au téléphone.
- Les participants avaient des opinions partagées quant à savoir si les prestations, les services et les programmes offerts par l'Agence tenaient compte des besoins de la communauté linguistique minoritaire, et certains participants estimaient que l'Agence avait fait des efforts pour répondre aux besoins des francophones et des anglophones en offrant des services dans les deux langues et en ayant un personnel bilingue. Les participants francophones ont mentionné les défis liés à l'accès aux services dans la langue de leur choix, surtout par téléphone, lorsqu'il s'agissait d'accéder aux services de l'Agence en français à partir de leur province.



- Lorsqu'on leur a demandé comment les services, les programmes et les prestations de l'Agence peuvent mieux répondre à leurs besoins en ce qui a trait à la prestation de services dans la langue officielle de leur choix, les participants francophones ont le plus souvent mentionné d'augmenter la communication et la promotion des services, de collaborer avec les organismes faisant la promotion de la langue française, d'augmenter le personnel bilingue, de simplifier le langage et la terminologie, et d'améliorer la sensibilité dans les interactions avec le service à la clientèle. Les participants francophones et anglophones ont également mentionné la réduction du temps d'attente et la présentation plus organisée des renseignements dans les deux langues officielles.
- Les participants ont également offert des suggestions quant à la conception et à la mise en œuvre des services, des programmes et des prestations de l'Agence afin de mieux servir les CLOSM en anglais ou en français. Parmi ces suggestions, on retrouvait la prise en considération des variations linguistiques et des styles dans les régions francophones, en particulier dans les régions de l'Atlantique, tout en assurant un langage clair et simplifié, en offrant des guides propres à la langue pour les nouveaux arrivants, en simplifiant la langue et la terminologie, en intégrant des fonctions comme les options de rappel et le soutien par clavardage, en améliorant l'interface et la navigation du site Web, en fournissant des directives plus claires et des guides étape par étape, en accroissant la sensibilisation et la promotion des services, en tenant compte des besoins des différents groupes d'âge, en comprenant des images et des éléments visuels pour améliorer la compréhension, en offrant une formation en français pour les employés anglophones et en assurant l'accessibilité des renseignements.