



*N° d'inscription de la recherche sur
l'opinion publique (ROP) : ROP 026-16
N° du contrat : cy021.G9292-177314
Coût du contrat : 58 708,75 \$ (TVH
incluse)
Date d'attribution du contrat : 2 août 2016
Date de livraison : 20 octobre 2016*

**STRATÉGIE D'AMÉLIORATION DES SERVICES DE LA
SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE (SAS-SV) POUR 2016-2017
GROUPES DE DISCUSSION
- Rapport final -**

**Préparé pour :
Emploi et Développement social Canada
20 octobre 2016**

Also available in English.

**Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :
nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca**



TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
RÉSUMÉ	1
INTRODUCTION	8
But.....	8
Méthode	9
EXPÉRIENCE D'INSCRIPTION À LA SV DES ÂÎNÉS.....	14
LETTRE RÉVISÉE PROVISOIRE D'INSCRIPTION AUTOMATIQUE. 15	
Réaction à la lettre révisée provisoire d'inscription automatique.....	15
Problèmes perçus dans la lettre révisée provisoire d'inscription automatique	17
LETTRE RÉVISÉE PROVISOIRE D'INSCRIPTION AUTOMATIQUE ET LETTRE D'INSCRIPTION AUTOMATIQUE ACTUELLE	30
Forces perçues dans la lettre révisée provisoire par rapport à la lettre actuelle	30
Forces perçues dans la lettre actuelle par rapport à la lettre révisée	31
LETTRE RÉVISÉE PROVISOIRE D'ADMISSIBILITÉ.....	34
Réaction générale à la lettre révisée provisoire d'admissibilité.....	34
Problèmes perçus dans la lettre révisée provisoire d'admissibilité	35
DEMANDE DE PENSION DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE ET DU SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI	37
Réaction générale au formulaire de demande.....	37
Résultats pour le formulaire de demande par section	38
 ANNEXE	
Questionnaire d'évaluation	
Guide de discussion et document	
Matériel de tes	

RÉSUMÉ

Introduction

Objectif : La Sécurité de la vieillesse (SV) verse annuellement plus de 40 milliards de dollars en prestations à environ 5 millions de Canadiens, ce qui en fait le plus important programme du gouvernement du Canada. La Stratégie d'amélioration des services de la Sécurité de la vieillesse (SAS-SV), qui est l'approche concertée proposée par Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour répondre aux besoins actuels du programme, vise principalement à remanier la façon dont le programme de la SV est administré.

Dans le cadre de la SAS-SV, EDSC a tiré parti de diverses activités de consultation et de mobilisation menées auprès des bénéficiaires du programme de la SV, des personnes qui les assistent (c.-à-d. organisations non gouvernementales) et du personnel affecté à la prestation des services afin de mettre au point plusieurs documents prototypes destinés à améliorer les services. Trois de ces documents prototypes s'appuient sur des documents existants et visent à rationaliser et à simplifier l'information fournie aux futurs bénéficiaires de la SV :

- Une lettre révisée provisoire d'inscription automatique, envoyée au client environ un an avant qu'il ne touche la SV.
- Une nouvelle version provisoire du formulaire de demande combiné de la SV et du Supplément de revenu garanti (SRG) et le guide d'instructions connexe qui explique comment remplir le formulaire.
- Une lettre révisée provisoire d'admissibilité envoyée au client juste avant qu'il ne commence à toucher la pension de la SV.

L'objectif général de la recherche était d'évaluer l'efficacité de la communication des documents nouveaux ou révisés auprès des clients actuels et futurs du programme de la SV.

Les participants ont également comparé la lettre révisée provisoire d'inscription automatique à la lettre d'inscription automatique actuelle. La comparaison des deux versions de la lettre, provisoire et actuelle, réalisée dans le cadre de la recherche avait pour objectifs (a) de déterminer laquelle des deux lettres plaisait le mieux et (b) de répertorier toute information dans la lettre actuelle qu'il serait peut-être bon d'ajouter dans la version provisoire révisée.

Les autres objectifs de la recherche comprenaient :

Clients actuels et futurs : Connaissance du programme de la SV et des prestations connexes.

Aînés qui touchent actuellement des prestations de la SV : Impressions que leur a laissées leur expérience d'inscription à la SV.

Pré-aînés non encore admissibles à recevoir des prestations de la SV : Attentes à l'égard du processus d'inscription à la SV.

Les conclusions de cette étude serviront à apporter des améliorations aux deux lettres et au formulaire de demande.

Méthode : La recherche qualitative a été menée au moyen de huit groupes de discussion (Kitchener, Moncton, Winnipeg et Montréal [français]), à raison de deux séances dans chaque ville –

une séance a été tenue avec des aînés canadiens, âgés de 64 à 70 ans, qui soit reçoivent la SV, soit ont communiqué avec des agents du programme de la SV, et une séance a été tenue avec des pré-aînés canadiens, âgés de 55 à 64 ans, qui ne touchent pas la SV ou qui n'ont pas communiqué avec des agents du programme de la SV. Le travail sur le terrain a été réalisé du 23 au 30 août 2016. Cette recherche était de nature qualitative et non quantitative. À ce titre, les résultats obtenus donnent un aperçu de l'opinion des participants sur les questions examinées, mais ne peuvent être généralisés statistiquement à l'ensemble de la population. La recherche qualitative produit, toutefois, des réponses d'une richesse et d'une profondeur qu'il n'est pas facile d'obtenir par d'autres méthodes de recherche. Ce sont la perspective et l'orientation offertes par cette recherche qualitative qui en font un moyen approprié pour étudier les réactions aux documents prototypes de la SAS-SV.

Le programme de la SV

Processus d'inscription à la SV

Pour la majorité des aînés, le processus d'inscription à la SV s'est bien déroulé, tant pour ceux qui ont été inscrits automatiquement que ceux qui ont dû remplir un formulaire de demande. Les rares exceptions concernaient des participants qui n'avaient pas vécu au Canada pendant au moins 40 ans. Ces participants ont eu des difficultés à réunir les documents de résidence exigés qui doivent accompagner l'envoi du formulaire de demande, et le processus a nécessité de nombreux entretiens avec Service Canada.

Parmi ceux qui ont rempli un formulaire de demande, presque personne ne savait que certains bénéficiaires pouvaient être inscrits automatiquement.

Les pré-aînés étaient les moins bien informés de tous les aspects touchant la SV. La plupart ont dit ne pas avoir encore commencé à se renseigner sur la SV. La majorité des pré-aînés n'étaient pas au courant de l'inscription automatique à la pension de la SV et présumaient qu'ils devraient, une fois admissibles, faire une demande de pension. En conséquence, la plupart s'attendaient à ce que la démarche pour obtenir leur pension ne soit pas simple.

Information et connaissance relativement aux prestations de la SV

La plupart des pré-aînés n'étaient pas non plus au courant du montant de pension qu'ils pourraient recevoir ni de la possibilité de reporter la pension de la SV et d'augmenter ainsi le montant de leurs prestations mensuelles.

La plupart des participants avaient entendu parler du SRG, mais ont dit qu'ils n'en savaient vraiment rien. Ce manque de connaissance du SRG était particulièrement notable chez les pré-aînés. Fait intéressant, cette ignorance a influencé les opinions des participants à l'égard des sections liées au SRG dans la lettre d'inscription automatique et dans la lettre d'admissibilité. Plus exactement, ils ont souhaité que plus d'information sur le SRG soit incluse dans les deux lettres. Quelques-uns voulaient également plus d'information sur l'Allocation, une prestation destinée aux personnes âgées de 60 à 64 ans dont l'époux ou le conjoint de fait reçoit la SV.

La plupart des participants qui n'étaient pas nés au Canada ou qui avaient travaillé à l'extérieur du Canada n'étaient pas au courant qu'ils pouvaient être admissibles à des prestations d'autres pays.

La lettre révisée provisoire d'inscription automatique

Réaction à la lettre révisée provisoire d'inscription automatique

La réaction initiale de la majorité des participants a été très positive. Beaucoup ont apprécié que le processus pour commencer à recevoir leur pension semble très simple et direct.

On a jugé que la lettre communiquait rapidement et clairement des détails très importants sur la pension de la SV :

- Le montant de la pension de la SV qu'une personne recevra et la date à laquelle le premier versement sera reçu.
- L'information que la pension de la SV est un revenu imposable, détail que certains participants ignoraient.

La majorité des participants ont indiqué que s'ils recevaient cette lettre, ils n'auraient probablement pas besoin de communiquer avec Service Canada au sujet de leur pension de la SV. Cela dit, certains parmi ceux qui avaient compris la lettre ont néanmoins affirmé qu'ils téléphoneraient à Service Canada pour confirmer l'information « avec une personne en chair et en os ». La plupart ont compris qu'ils devraient communiquer avec Service Canada :

- Si des renseignements personnels contenus dans la lettre étaient inexacts (comme l'exige la lettre).
- S'ils voulaient (a) s'inscrire pour le dépôt direct; (b) reporter leur pension, ou (c) obtenir plus d'information sur le SRG ou en faire la demande.

Sans exception, la lettre révisée provisoire d'inscription automatique a été préférée à la lettre actuelle du point de vue de la mise en page et de la présentation de l'information. La lettre révisée a été perçue comme ayant l'air moins intimidante et plus aisée à comprendre, et comme ayant plus de chance d'être lue.

Problèmes perçus dans la lettre révisée provisoire d'inscription automatique

Préciser que les renseignements personnels incluent le changement d'adresse et que Service Canada doit être avisé d'un changement d'adresse : La lettre révisée provisoire indique que si des renseignements personnels dans la lettre sont inexacts, les corrections doivent être apportées sur la lettre, et celle-ci doit être retournée à Service Canada. Les participants n'ont pas tous compris de la même façon ce qui constitue des « renseignements personnels ». Certains participants ont demandé s'il était toujours nécessaire d'aviser Service Canada d'un changement d'adresse.

Indiquer que toute date vis-à-vis d'une signature représente la date à laquelle la lettre est signée et fournir un champ de date structuré : Il y a eu des divergences dans la façon dont les participants ont entré les dates, et quelques variantes quant aux dates entrées (p. ex. pour le report de la pension, certains ont inscrit la date à laquelle ils voulaient commencer à recevoir leur pension de la SV reportée, plutôt que la date du jour).

Préciser que le versement mensuel estimé est avant impôt : Les participants n'étaient pas certains si le montant des prestations mensuelles indiqué dans la lettre était avant impôt ou après impôt.

Préciser la façon dont le code d'accès personnel (CAP) doit être utilisé : La lettre précise qu'il faut garder le CAP confidentiel, y compris ne pas le divulguer à quiconque à Service Canada. À cause de

cette mention, certains participants ont dit qu'ils téléphoneraient à Service Canada pour faire corriger leurs renseignements personnels, plutôt que de retourner la lettre avec les corrections, car celle-ci contient le CAP du bénéficiaire.

Fournir plus d'information sur le SRG : Les participants ont souhaité plus d'information sur le SRG afin de les aider à décider s'ils devraient ou non le demander. Notamment, ils ont montré un intérêt particulier à l'égard des critères d'admissibilité.

Fournir plus d'information sur le report de la pension de la SV : La plupart des participants comprenaient généralement les avantages possibles de retarder la réception de la pension de la SV. Cependant, il a été suggéré de fournir plus d'information pour aider les personnes à décider du report ou non de leur pension. Les participants voulaient également plus d'information sur le fonctionnement du report – p. ex. comment et quand aviser Service Canada de la date prévue pour commencer à recevoir leur pension de la SV reportée, comment et quand présenter une demande, et quelle communication, le cas échéant, faut-il s'attendre de recevoir de Service Canada.

La lettre révisée provisoire d'admissibilité

Réaction à la lettre révisée provisoire d'admissibilité

La majorité des participants ont réagi de façon très positive à cette lettre, et presque tous ont dit qu'ils ne sentiraient pas le besoin de faire quoi que ce soit s'ils recevaient cette lettre. Ils ont apprécié ce suivi de la part de Service Canada à l'égard de leur pension.

On a jugé que la lettre communiquait clairement les informations très importantes suivantes :

- Le montant des prestations mensuelles qu'ils recevraient et la date du premier versement.
- Quand les versements subséquents seraient reçus chaque mois.
- L'augmentation automatique du montant des versements et quand ils pourraient s'attendre à ces augmentations de leurs versements mensuels de pension.

Certains participants ont également formulé des commentaires positifs sur l'un ou l'autre des aspects suivants de la lettre :

- Ils ont apprécié que la section *Renseignements sur l'impôt* soit incluse dans la lettre, parce qu'on leur a appris ou rappelé que la pension de la SV est un revenu imposable.
- Ils ont apprécié l'information fournie sous le titre *Aviser Service Canada*, parce qu'on y trouve une énumération des situations ou des circonstances dans lesquelles une personne devrait communiquer avec Service Canada.

Problèmes perçus dans la lettre révisée provisoire d'admissibilité

Certains participants ont estimé que de l'information supplémentaire sur le report de la pension de la SV et sur le SRG devrait être incluse dans la lettre, tout comme ils avaient dit souhaiter voir cette information incluse dans la lettre révisée provisoire d'inscription automatique.

Demande de pension de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti

Réaction au formulaire de demande

En général, les participants ont commenté en termes favorables la conception du formulaire de demande, y compris la disposition, l'utilisation des titres et la taille de la police. Le formulaire de demande a été perçu comme étant facile à remplir pour la plupart des personnes nées au Canada. Dans le même ordre d'idées, la majorité de participants ont dit ne pas avoir eu besoin de consulter le guide d'instructions.

Il a également été reconnu que pour les personnes nées à l'extérieur du Canada, la principale tâche serait de fournir l'historique de résidence et les documents requis.

Problèmes perçus dans le formulaire de demande

Divers problèmes ont été soulevés dans le formulaire de demande, qui peuvent pour la plupart être facilement réglés. Voici quelques-uns des changements proposés.

Fournir un champ structuré pour inscrire le numéro d'assurance sociale (NAS) partout où ce numéro est exigé : Le NAS est censé être entré sur chaque page, cependant, pour diverses raisons, tous ne l'inscrivent pas partout où il le faut.

Fournir un champ structuré de date : Il est nécessaire d'inscrire des dates dans plusieurs endroits du formulaire de demande, en utilisant le format AAAA-MM-JJ ou AAAA-MM. Il y avait beaucoup de divergences dans la façon dont les participants ont fourni cette information.

Dans la section B – *Information à votre sujet, faire ressortir l'instruction « procéder à la question... »* : Dans cette section du formulaire de demande, il y a une instruction à l'intention de ceux qui ont déjà demandé ou qui reçoivent des prestations du Régime de pensions du Canada (RPC), de sauter par-dessus certaines sections du formulaire de demande. Certaines personnes manquent cette instruction et remplissent des sections non nécessaires, tandis que d'autres interprètent mal cette instruction et ne remplissent pas des sections du formulaire de demande qui sont requises.

Dans la section C – *Vos coordonnées, préciser ce qu'il faut faire lorsque l'adresse de domicile et l'adresse postale sont identiques* : Cette section demande d'inscrire une adresse de domicile et une adresse postale. Il y avait une certaine confusion quant à ce qu'il fallait faire avec ces deux blocs d'adresse. Certaines personnes ont également sauté incorrectement la dernière rangée de cette section (située sous l'adresse postale) qui demande l'adresse de courriel et le numéro de téléphone à domicile et de cellulaire.

Clarifier les instructions dans la section D – *Votre historique de résidence* : Les participants ont eu des difficultés considérables avec cette section du formulaire de demande. Les difficultés découlaient des différences dans (a) la façon dont les personnes ont interprété les questions, et (b) ce que les personnes ont écrit en raison de leur interprétation des questions. Le rapport propose plusieurs modifications possibles dans les instructions qui pourraient aider à assurer une compréhension exacte.

Dans la section E – *Votre statut légal de résidence au Canada, préciser que peu importe si le client sélectionne a) Je réside au Canada ou b) Je réside à l'extérieur du Canada, il doit également choisir l'une des quatre options de statut légal de résidence (c.-à-d. citoyen canadien, titulaire d'un permis de résident temporaire, etc.)* : La disposition de cette section a créé de la confusion quant à savoir si les quatre options de statut légal de résidence s'appliquaient aux deux réponses a) Je réside au Canada et b) Je réside à l'extérieur du Canada.

Dans la section G – *Présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti, résoudre les difficultés des personnes à l'égard des renseignements sur les diminutions de revenu* : La plupart des participants ont estimé que les personnes désireuses d'être considérées aux fins du SRG auraient des difficultés à répondre aux questions de cette section, laquelle exige du demandeur qu'il inscrive (a) la date précise (AAAA-MM-JJ) de la diminution de son revenu au cours des trois dernières années ou la diminution prévue au cours des deux prochaines années, et (b) le montant en dollars correspondant à cette diminution. Les problèmes comprenaient notamment de l'incertitude quant au moment où les diminutions pourraient se produire, la façon d'inscrire des diminutions multiples de revenu au fil du temps, et le type de renseignements liés aux revenus qui doivent être fournis dans les champs de saisie.

Valeur totale du contrat : 58 708,75 \$ (TVH incluse)

Certification de neutralité politique

Je certifie par les présentes en ma qualité de cadre de direction de Sage Research Corporation que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politiques du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication* du gouvernement du Canada, et à la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables n'incluent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences de partis politiques, les positions en ce qui a trait aux électeurs ou aux cotations de la performance d'un parti politique ou de ses chefs.

Andra Pollak

INTRODUCTION

But

La Sécurité de la vieillesse (SV) verse annuellement plus de 40 milliards de dollars en prestations à environ 5 millions de Canadiens, ce qui en fait le plus important programme du gouvernement du Canada.

La Stratégie d'amélioration des services de la Sécurité de la vieillesse (SAS-SV), qui est l'approche concertée proposée par Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour répondre aux besoins actuels du programme, vise principalement à remanier la façon dont le programme de la SV est administré.

Un des volets clés de la SAS-SV est l'élaboration de solutions innovatrices aux défis de la prestation des services, qui sont adaptées aux besoins changeants des Canadiens. Cela comprendra une discussion avec des citoyens canadiens (aînés qui reçoivent la SV, et pré-aînés qui ne reçoivent pas actuellement la SV) sur leurs expériences récentes, préférences et attentes.

Dans le cadre de la SAS-SV, EDSC s'est appuyé sur les documents existants pour mettre au point trois documents prototypes destinés à améliorer les services sur support papier :

- Une lettre révisée provisoire d'inscription automatique, envoyée au client environ un an avant qu'il ne touche la SV.
- Une nouvelle version provisoire du formulaire de demande combiné de la SV et du SRG (une trousse composée d'un formulaire de demande de 6 pages et d'un guide d'instructions qui explique comment remplir le formulaire).
- Une lettre révisée provisoire d'admissibilité envoyée au client juste avant qu'il ne commence à recevoir une pension de la SV (2 pages).

L'objectif général de la recherche était d'évaluer l'efficacité de la communication des documents nouveaux ou révisés auprès des clients actuels et futurs du programme de la SV. Les objectifs particuliers de la recherche pour chacun des éléments incluaient ce qui suit :

- Facilité générale de compréhension.
- Éléments particuliers qui plaisent ou déplaisent.
- Sources de confusion quelconque – langue, enchaînement, contenu et suggestions de modifications/améliorations.
- Toute information apprise ou perspective nouvelle.
- La réaction à l'aspect et à la convivialité des documents prototypes, y compris la longueur, la disposition, etc.
- Si et comment ils communiqueraient avec EDSC pour toute clarification, p. ex. téléphone ou visite en personne dans un bureau de Service Canada.

Les participants ont également comparé la lettre révisée provisoire d'inscription automatique à la lettre d'inscription automatique actuelle (4 pages). La comparaison des deux versions de la lettre, provisoire et actuelle, réalisée dans le cadre de la recherche avait pour objectifs (a) de déterminer laquelle des deux lettres plaisait le mieux et (b) de répertorier toute information dans la lettre actuelle qu'il serait peut-être bon d'ajouter dans la version provisoire révisée.

Les autres objectifs de la recherche incluaient ce qui suit :

- **Clients actuels et futurs** : Connaissance du programme de la SV et des prestations connexes.
- **Aînés qui touchent actuellement des prestations de la SV** : Impressions que leur a laissées leur expérience d'inscription à la SV.
- **Pré-aînés non encore admissibles à recevoir des prestations de la SV** : Attentes à l'égard du processus d'inscription à la SV.

Méthode

Nombre de groupes et leurs emplacements

Des séances pour un total de huit groupes de discussion ont été tenues en personne du 22 au 30 août 2016, comme suit :

	Total	Kitchener	Winnipeg	Moncton	Montréal (français)
Aînés (âgés de 64 à 70 ans)	4	1	1	1	1
Pré-aînés (âgés de 55 à 64 ans)	4	1	1	1	1
Total	8	2	2	2	2

Il y avait huit participants dans chaque groupe de discussion, et chaque séance de groupe de discussion a duré entre 2 h 45 et 3 h 15 heures.

Critères de sélection des participants

Les critères de sélection pour chacun des deux groupes sont décrits ci-après –aînés et pré-aînés – ainsi que les quotas établis pour chaque type de groupe. Neuf participants ont été recrutés pour chaque séance.

Remarque : La raison pour laquelle il y a eu un chevauchement d'âges entre les deux groupes, c.-à-d. les 64 ans, tient au fait que certaines personnes auront déjà reçu, à l'âge de 64 ans, de la correspondance de Service Canada liée à la SV. Plus exactement, certaines personnes peuvent recevoir un mois après leur 64^e anniversaire la lettre d'inscription automatique ou un dossier de demande. Les personnes qui se sont souvenues avoir reçu de la correspondance de Service Canada à propos de la SV ont été placées dans un groupe d'aînés, tandis que celles qui n'avaient pas encore reçu la lettre ont été recrutées pour une séance de pré-aînés.

Aînés, personnes âgées de 64 à 70 ans :

- **Sexe** : au moins 4 personnes de chaque sexe.
- **Âge** : 5 personnes recrutées de 64 à 67 ans; 4 personnes recrutées de 68 à 70 ans.
- **Quotas pour le statut de la SV en fonction de 9 personnes recrutées par groupe** :
 - Participants inscrits automatiquement* : au moins 3 personnes recrutées âgées de 64 à 67 ans.
 - Participants ayant rempli un formulaire de demande* : au moins 3 personnes recrutées.
 - Participants ayant reporté la réception de leur pension de la SV* : maximum de 1 personne recrutée.

- **Lieu de naissance** : au moins 3 personnes recrutées qui ne sont pas nées au Canada.
- **Études** : au moins 3 personnes recrutées qui n'ont pas terminé d'études collégiales/universitaires; au moins 3 personnes recrutées qui ont terminé des études collégiales/universitaires/supérieures.
- **État civil** : au moins 5 personnes recrutées mariées ou vivant en union de fait; au moins 3 personnes recrutées actuellement célibataires.
- **Revenu** :
 - Marié/union de fait* : au moins 2 personnes recrutées qui ont un revenu inférieur à 60 000 \$, au moins 2 personnes recrutées qui ont un revenu de 60 000 \$ et plus.
 - Actuellement célibataire* : au moins 1 personne recrutée qui a un revenu inférieur à 30 000 \$, au moins 1 personne recrutée qui a un revenu de 30 000 \$ et plus.

Pré-aînés, personnes âgées de 55 à 64 ans :

- **Sexe** : au moins 4 personnes de chaque sexe.
- **Âge** : 4 personnes recrutées âgées de 55 à 59 ans; 5 personnes recrutées âgées de 60 à 64 ans.
- **Lieu de naissance** : au moins 3 personnes recrutées qui ne sont pas nées au Canada.
- **Études** : au moins 2 personnes recrutées qui n'ont pas terminé d'études collégiales/universitaires; au moins 3 personnes recrutées qui ont terminé des études collégiales/universitaires/supérieures.
- **État civil** : au moins 5 personnes recrutées mariées ou vivant en union de fait; au moins 3 personnes recrutées actuellement célibataires.
- **Revenu** :
 - Marié/union de fait* : au moins 2 personnes recrutées qui ont un revenu inférieur à 100 000 \$, au moins 2 personnes recrutées qui ont un revenu de 100 000 \$ et plus.
 - Actuellement célibataire* : au moins 1 personne recrutée qui a un revenu inférieur à 40 000 \$, au moins 1 personne recrutée qui a un revenu de 40 000 \$ et plus.

Tous les participants:

- Citoyens canadiens.
- **Exclusions** :
 - Exclusions standard de profession, c.-à-d. personnes qui n'occupent pas d'emploi dans les domaines suivants : étude de marché, publicité/conception graphique, médias, relations publiques.
 - Autres exclusions de profession, c.-à-d. personnes qui n'occupent pas d'emploi en comptabilité, préparation de déclarations de revenus, dans un ministère fédéral (EDSC, Agence du revenu du Canada [ARC], Service Canada), dans des groupes d'intérêt lié à la fiscalité (p. ex. Fédération canadienne des contribuables) ou à des questions touchant les aînés (p. ex. Association canadienne des individus retraités).
 - Personnes qui n'ont pas assisté à une séance qualitative au cours des six derniers mois ni assisté à cinq séances qualitatives ou plus au cours des cinq dernières années.
- Personnes que se sentent à l'aise pour lire et fournir des commentaires sur des documents imprimés dans des groupes de discussion.

Recrutement

Le recrutement a été effectué par téléphone à partir d'une base de données de personnes qui avaient accepté auparavant de participer à des études de marché. Research House était responsable de tout le recrutement et du suivi des confirmations.

Mesures incitatives visant les participants

Les participants ont reçu des honoraires de 125 \$.

Modérateurs

Anita Pollak a dirigé les six groupes de discussion en anglais et Nadia Papineau-Couture, les deux groupes de discussion en français.

Limites et avantages de la recherche qualitative

Il est important de noter que cette recherche était de nature qualitative et non quantitative. À ce titre, les résultats obtenus donnent un aperçu de l'opinion des participants sur les questions examinées, mais ne peuvent être généralisés statistiquement à l'ensemble de la population.

La recherche qualitative produit, toutefois, des réponses d'une richesse et d'une profondeur qu'il n'est pas facile d'obtenir par d'autres méthodes de recherche. Ce sont la perspective et l'orientation offertes par cette recherche qualitative qui en font un moyen approprié pour étudier les réactions aux documents prototypes de la SAS-SV.

EXPÉRIENCE D'INSCRIPTION À LA SV DES AÎNÉS

Pendant les séances des aînés, on a demandé aux participants de parler de leur expérience d'inscription à la SV, qu'ils aient été inscrits automatiquement ou qu'ils aient dû remplir un formulaire de demande pour recevoir leur pension.

Pour la majorité des aînés, le processus d'inscription à la SV s'est bien déroulé, tant pour les personnes qui ont été inscrites automatiquement ou que celles qui ont dû remplir un formulaire de demande; les rares exceptions concernaient des participants qui n'avaient pas vécu au Canada pendant au moins 40 ans. Ces participants ont eu des difficultés à réunir les documents de résidence exigés qui doivent accompagner l'envoi du formulaire de demande, et le processus a nécessité plusieurs entretiens avec un agent de Service Canada, soit par téléphone ou en personne dans un bureau de Service Canada. Un participant qui n'avait pas vécu au Canada pendant 40 ans a décrit un peu son expérience :

J'ai demandé mes prestations du Régime de pensions du Canada de manière anticipée à 60 ans plutôt qu'à 65 ans. J'ai ensuite reçu le formulaire, je pense que c'était en janvier de cette année. Je l'ai rempli, mais comme je venais d'un autre pays, ils voulaient que je leur donne mon numéro d'assurance sociale d'il y a 36 ans dans l'autre pays. Je veux dire, c'est à peine si je me souviens de mon nom aujourd'hui, alors il y a 36 ans, vous pensez bien. J'ai téléphoné à Service Canada pour essayer de parler à quelqu'un afin de tirer les choses au clair, vous savez, pour savoir si c'est absolument nécessaire? si je peux m'arranger sans ça? Alors, j'ai fini par téléphoner au Royaume-Uni pour connaître mon numéro d'assurance sociale là-bas. Et, je pense que c'était après cinq fois ou quelque chose comme ça, que j'ai enfin pu parler à quelqu'un qui m'a dit qu'on ne peut pas recevoir de pension du Royaume-Uni. C'est ce que j'ai écrit dans le formulaire, et en janvier on ne m'avait toujours pas dit si c'était juste ou correct ou quoi que ce soit. Ils m'ont dit que je recevrais une lettre un mois avant de toucher ma pension qui m'informerait si le dossier est complet. Alors, pendant sept ou huit mois, rien n'a bougé, et personne ne m'a dit oui, non, ou quoi que ce soit. (Aîné)

Certains participants n'étaient pas sûrs d'avoir été inscrits automatiquement ou pas.

Parmi ceux qui ont rempli un formulaire de demande, presque personne ne savait que certains bénéficiaires pouvaient être inscrits automatiquement.

Un seul participant a dit avoir reporté la réception de sa pension. Tous les autres ont pris leur pension aussitôt qu'ils ont été admissibles.

Quelques participants pensaient avoir fait une demande en ligne, et n'ont pas indiqué s'ils voulaient dire qu'ils avaient trouvé le formulaire en ligne ou s'ils pensaient que tout le processus était réalisé à partir du site Web de Service Canada.

Certains ont compris qu'il y avait un lien étroit entre les prestations du RPC et celles de la SV, et certaines indications donnent à penser que les différences entre les deux programmes et la façon dont ils sont administrés n'étaient pas bien compris.

LETTRE RÉVISÉE PROVISOIRE D'INSCRIPTION AUTOMATIQUE

Les participants ont examiné seuls la lettre révisée provisoire d'inscription automatique, avant la discussion de groupe. Procédure :

- Les participants se sont vu remettre un scénario dans lequel était brièvement décrite la situation d'une personne qui reçoit la lettre révisée provisoire d'inscription automatique :
Scénario n° 1 : Pour cet exercice, vous êtes :
Nom : Amy Cliente
Statut au Canada : Citoyenne canadienne qui réside au Canada depuis sa naissance
Date de naissance : Juin 1952
Âge : Amy est âgée de 64 ans (2016), et aura 65 ans au mois de juin 2017
Nous sommes aujourd'hui le 20 juillet 2016 et Amy reçoit cette lettre de Service Canada par la poste.
- Les participants ont été invités à lire la lettre, et à indiquer (a) les parties de la lettre qui leur ont particulièrement plu ou qu'ils ont trouvé bien faites (à l'aide d'un stylo vert) et (b) les parties de la lettre qu'ils ont trouvées confuses, difficiles à comprendre ou au sujet desquelles ils avaient des questions (à l'aide d'un stylo rouge). On a aussi demandé aux participants d'écrire des notes sur la lettre à propos de tout ce qu'ils voulaient discuter dans le groupe.

Remarque : Les participants ont été invités à se concentrer principalement sur le corps de la lettre, autrement dit, tout sauf l'*Énoncé de confidentialité* à la fin de la lettre, étant donné que le contenu et la phraséologie de cet Énoncé sont grandement dictés par les exigences réglementaires et légales.

Réaction à la lettre révisée provisoire d'inscription automatique

La réaction initiale de la majorité des participants à la lettre était très positive et la plupart ont dit que s'ils recevaient cette lettre ils ne feraient probablement rien.

On a jugé que la lettre communiquait très clairement des détails au sujet de la pension de la SV et beaucoup ont apprécié le fait qu'il leur semblait très simple de commencer à recevoir leur pension.

Je trouve que c'est assez clair et facile à comprendre. Elle est automatiquement inscrite et elle n'a pas besoin de présenter de demande. Elle va recevoir sa pension de la Sécurité de la vieillesse, et tout ira comme sur des roulettes. (Aîné)

Je pense que la lettre a pour but de l'informer qu'elle sera admissible et je trouve que le contenu explique d'une manière très détaillée tout ce qu'elle aura besoin de faire, ce qu'elle recevra et quand. (Aîné)

C'est comme une lettre pour rassurer. Il me rassure que tout se passera bien. Service Canada va me rendre le processus très facile, très simple. (Pré-aîné)

J'estime que le fait de l'informer exactement de quand et de combien elle devrait s'attendre à recevoir, ça c'est bien s'occuper des gens. Ils cherchent, cependant, à s'assurer qu'ils ne font pas d'erreurs de leur côté et que s'il y a des corrections à

faire, qu'elles le seront en temps voulu. Ils mentionnent aussi qu'il y a une autre option si vous n'êtes pas prêts à prendre la retraite. Et si vous pensez continuer à travailler, il serait utile de ne pas demander votre pension maintenant, parce que cela vous placerait dans une tranche d'imposition plus élevée et vous ne feriez que perdre et paieriez plus d'impôt sur le revenu. (Pré-aîné)

Je trouve ça formidable. Je ne savais pas que ce serait si simple. (Pré-aîné)

La majorité des participants ont dit avoir clairement compris qu'ils n'avaient pas besoin de faire quoi que ce soit pour recevoir leur pension et qu'ils n'avaient pas besoin de communiquer avec Service Canada en aucune manière, sauf :

- si des renseignements personnels contenus dans la lettre étaient inexacts.
- s'ils voulaient (a) s'inscrire au dépôt direct; (b) reporter leur pension, ou (c) obtenir plus d'information sur le SRG ou en faire la demande.

Parmi la minorité qui ferait quelque chose à la suite de la lettre, on note ce qui suit :

- La raison principale invoquée était pour se rassurer à propos de l'information contenue dans la lettre. La plupart communiqueraient avec Service Canada en téléphonant au numéro 1-800. Deux participants ont résumé les opinions des autres comme suit :

Je n'appellerais le numéro que pour m'assurer que c'est bien ce qui va arriver dans mon cas. Je n'ai pas l'habitude que quelqu'un d'autre fasse les choses automatiquement pour moi, surtout pas le gouvernement, et c'est quelque chose que vous recevez le reste de votre vie, pas vrai? Alors, vous voulez être sûr que tout est organisé, et lorsque vous prenez la retraite, vous voulez examiner beaucoup de choses différentes et vous assurer qu'elles sont toutes en place pour vous. (Aîné)

Je n'appellerais Service Canada que pour m'assurer que tout est en place et, vous savez, que toute la paperasserie est là, et tout ça, ou pour savoir s'il faut que je soumette autre chose. (Pré-aîné)

- Quelques participants ont dit qu'ils appelleraient pour demander :
 - Comment le montant du versement de la pension de la SV a été calculé, c.-à-d. comment Service Canada a établi leur prestation mensuelle estimée à 573 \$.
Je reçois 573 \$ par mois, est-ce que c'est tout? Y a-t-il autre chose? Comment sont-ils arrivés à ce montant? (Pré-aîné)
 - Pour obtenir plus de renseignements sur la pension de la SV comme revenu imposable, parce qu'ils avaient l'impression que la SV n'était pas imposable.
Je pensais que la pension du Canada était imposable, mais pas la SV. Je leur demanderais des précisions à ce sujet. (Aîné)
 - Pour plus de renseignements sur comment le montant de récupération de 73 756 \$ a été déterminé.
Je communiquerais avec eux par téléphone ou par ordinateur pour savoir comment ils sont arrivés à ce montant de 73 000 \$. J'aimerais une ventilation plus détaillée. (Pré-aîné)

L'information qui suit résume les points précis du contenu de la lettre qui ont plu aux participants.

- Sans exception, les participants ont estimé qu'il était très important que la lettre indique le montant de la pension de la SV qu'une personne recevra et la date à laquelle le premier versement de la pension de la SV sera reçu.
- Beaucoup de participants ont aussi estimé qu'il était très important d'informer les destinataires de la lettre que la pension de la SV est un revenu imposable. Certains des participants des groupes d'aînés ont dit ne pas avoir été au courant de ce fait quand ils ont commencé à recevoir leur pension, et ils ont été pris au dépourvu au moment de remplir leur déclaration de revenus.
- Certains participants ont aimé l'option de recevoir leur pension par dépôt direct. Les séances de groupes de discussion ayant été menées pendant le conflit avec Postes Canada, il se peut que cette remarque ait été formulée au cours des séances plus souvent qu'elle ne l'aurait été autrement.

Fait intéressant, les pré-aînés étaient les moins bien informés de tous les aspects touchant la SV. La plupart ont dit ne pas avoir encore commencé à se renseigner sur la SV. La plupart ont dit avoir trouvé la lettre très informative au sujet du programme en général et des options possibles mises à leur disposition. Beaucoup de participants à Montréal ont aimé le fait qu'une adresse Web soit fournie dans la lettre pour leur permettre d'obtenir plus d'information sans avoir à appeler Service Canada. Les informations nouvellement apprises comprenaient ce qui suit :

- Le fait qu'ils puissent reporter leur pension de la SV et ainsi augmenter le montant de leurs prestations mensuelles.
- Le fait qu'on n'avait pas nécessairement besoin de faire une demande et que certains pouvaient être automatiquement inscrits à la pension de la SV, par opposition à présenter une demande comme ils avaient dû le faire, ou devraient le faire, pour le RPC.

Je trouve que c'est super que ça va être tellement facile. Je pensais que le jour de mes 64 ans, j'aurais tant de choses à faire. (pré-aîné)

- La pension de la SV est un revenu imposable.
- Quelques détails au sujet du programme de SRG – un programme que beaucoup connaissaient très mal.

Problèmes perçus dans la lettre révisée provisoire d'inscription automatique

Les commentaires suivants ont été formulés par les participants sur les parties de la lettre qu'ils ont trouvé confuses, difficiles à comprendre, suscitant des questions, ou dans lesquelles ils ont estimé qu'il manquait de l'information.

Qu'entend-on par « renseignements personnels »?

Les participants n'ont pas tous compris de la même façon ce que sont les « renseignements personnels » dans la lettre. Certains ont compris que cela incluait les renseignements personnels dans la liste à puces sur la première page et leur adresse, alors que d'autres n'incluaient pas l'adresse dans les renseignements personnels.

Qu'est-ce qu'ils veulent dire par « ci-dessus »? Est-ce qu'ils veulent dire juste ces trois points ou est-ce qu'ils parlent aussi de l'adresse? (Pré-âiné)

Ceci a des implications sur la décision des personnes de prendre des dispositions ou non pour aviser Service Canada d'un changement d'adresse. Un certain nombre de participants ont préféré la clarté de la formulation dans la lettre actuelle pour ce qui est des démarches à entreprendre, à savoir : *Vous devez communiquer avec nous si votre adresse postale a changé.*

Suggestion : Préciser ce qu'on entend par « renseignements personnels ».

Suggestion : Mettre en caractères gras ou souligner d'une façon ou d'une autre la première partie de la phrase suivante dans la lettre pour la faire ressortir : *Si les renseignements ci-dessus sont inexacts...*

Lorsqu'on leur a présenté au cours des discussions de groupe un scénario de changement d'adresse (*Amy a récemment déménagé dans un autre quartier de la ville et son adresse est maintenant le 45, rue Maple, plutôt que 123, rue Main. Elle a reçu cette lettre parce qu'elle a fait suivre son courrier à sa nouvelle adresse. Que devrait-elle faire?*), la plupart des participants ont compris qu'ils devraient aviser Service Canada du changement d'adresse. La majorité le ferait en signant et en datant la lettre (le jour où ils signent la lettre) et l'enverrait à Service Canada par la poste. Les divergences dans la façon dont les personnes aviseraient Service Canada du changement d'adresse comprenaient ce qui suit :

- Certains participants qui signeraient et posteraient la lettre à Service Canada inscriraient à côté de leur signature la date à laquelle ils ont déménagé à leur nouvelle adresse et non la date à laquelle ils ont signé la lettre.
- Certains téléphoneraient à Service Canada pour mettre à jour leur adresse pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes :
 - a) Ils ont plus confiance qu'en parlant à un « être humain » que les renseignements seront corrigés. Ils ne sont pas sûrs que la lettre arriverait au bon endroit ou que Service Canada s'en occuperait, c.-à-d. ne l'égarerait pas, etc. De plus, il n'y a aucune mention dans la

 Service Canada BUREAU RÉGIONAL 12 RUE SHERBROOKE MONTREAL QC Z0Z 0Z0 AMY CLIENTE 123 RUE MAIN MONTREAL QC X0X 0X0	Protégé B (une fois rempli) Numéro d'identification du client : 000 0000 Nom du client : Amy Cliente Date : 15 juillet 2016 - IMPORTANT -
S'il vous plaît garder une copie de cette lettre pour vos dossiers	
Madame/Monsieur, Nous sommes heureux de vous informer que vous serez automatiquement inscrit(e) à la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) à compter du mois suivant celui de votre 65 ^e anniversaire. La pension de la SV est un paiement mensuel imposable offert à la plupart des Canadiens de 65 ans et plus. Vous n'avez pas besoin de présenter une demande de SV. Le versement de vos paiements de la SV commencera automatiquement. Votre paiement mensuel estimatif est de 573,37 \$ à partir du 28 juillet 2017. S'il y a une augmentation du coût de la vie, tel que mesuré par l'indice des prix à la consommation, nous allons augmenter automatiquement le montant de vos paiements en janvier, avril, juillet et octobre de chaque année. Si votre revenu net dépasse 73 756 \$ pour l'année 2016, une partie ou la totalité de votre pension de la SV (impôt de récupération) sera retenue. Pour déterminer votre admissibilité, nous avons utilisé vos renseignements de l'Agence du revenu du Canada (ARC), du Régime de pensions du Canada (RPC) et/ou du Régime de rentes du Québec (RRQ), notamment votre date de naissance, adresse à domicile actuelle, numéro d'assurance sociale (NAS) ainsi que l'information relative à vos déclarations de revenus, vos cotisations valides, les prestations de retraite ou d'invalidité que vous avez reçues et d'autres renseignements administratifs s'appliquant à votre compte du RPC ou du RRQ depuis que vous avez 18 ans, pour confirmer : <ul style="list-style-type: none">• Votre année et mois de naissance : 1952-06• Votre statut de citoyen canadien ou de résident permanent au Canada.• Que vous avez vécu au Canada pendant au moins 40 ans depuis l'âge de 18 ans.	
Si les renseignements ci-dessus sont exacts , vous n'avez pas à nous retourner cette lettre. Votre pension de la SV commencera automatiquement à la date indiquée ci-dessus. Si les renseignements ci-dessus sont inexacts , veuillez apporter les corrections sur cette lettre, signer la lettre et nous la retourner le plus tôt possible et avant votre 65 ^{ème} anniversaire à l'adresse indiquée dans le coin supérieur gauche de cette page.	

lettre d'une confirmation envoyée par Service Canada, une fois le changement d'adresse effectué.

- b) Dans la section *Recevoir vos versements par dépôt direct*, il est indiqué qu'il faut garder le code d'accès personnel (CAP) confidentiel, y compris ne pas le divulguer à quiconque à Service Canada. À cause de cette mention, certains ont dit qu'ils téléphoneraient plutôt au numéro 1-800 pour ne pas retourner la lettre avec des renseignements qu'ils sont censés garder confidentiels.
- c) Quelques participants n'étaient pas sûrs de l'endroit sur la lettre où ils devraient corriger leur adresse et ont estimé qu'il serait plus facile de téléphoner pour donner les renseignements. Et, à cet égard, quelques participants ont suggéré de fournir dans la lettre un espace particulier pour inscrire la nouvelle adresse postale, et la plupart des participants ont approuvé cette suggestion.
- Certains ont dit qu'ils mettraient à jour leur adresse postale en ligne en utilisant Mon Dossier Service Canada, même si cette option n'était pas mentionnée dans la lettre. Ils ont supposé qu'ayant créé leur compte, ce type de changement pourrait aussi être effectué en ligne. Les participants dans les groupes de pré-ânés, et en particulier ceux de Montréal, étaient plus enclins à vouloir utiliser l'option en ligne.
- Quelques-uns ont dit qu'ils préféreraient faire le changement en personne dans un bureau de Service Canada. Ils ont dit qu'ils se sentiraient plus rassurés de voir un agent de Service Canada faire le changement sur place, plutôt que de téléphoner ou de poster la lettre.

Certains participants ont demandé pourquoi il était nécessaire d'aviser Service Canada d'un changement d'adresse.

- Quelques-uns ne comprenaient pas pourquoi Service Canada avait besoin d'être avisé du changement d'adresse s'ils étaient inscrits pour le dépôt direct, c.-à-d. que le versement est viré dans le compte bancaire et n'est pas envoyé par la poste.
- Quelques-uns ont estimé qu'il serait inutile d'aviser Service Canada d'un changement d'adresse s'ils recevaient déjà des prestations du RPC, puisqu'ils avaient déjà effectué un changement d'adresse pour le programme du RPC.
- Quelques-uns ont estimé que l'Agence du revenu du Canada (ARC) aurait déjà la nouvelle adresse au dossier et, étant donné que la lettre mentionne que Service Canada a utilisé les renseignements qui figurent dans leur dossier de l'ARC pour évaluer leur admissibilité à la SV, ils n'auraient pas besoin d'aviser Service Canada d'un changement d'adresse.

« Pour déterminer votre admissibilité, nous avons utilisé vos renseignements de l'Agence du revenu du Canada (ARC) », pour moi ça voulait dire qu'ils obtiennent les renseignements de l'ARC. (Aîné)

Suggestion : Ajouter l'énoncé de la lettre d'inscription automatique actuelle quant aux démarches à entreprendre : Vous devez communiquer avec nous si votre adresse postale a changé.

Énoncé d'action

Certains participants ont suggéré de mettre plus en évidence l'instruction sur ce qu'un destinataire doit faire si des renseignements dans la lettre sont inexacts. On a proposé de mettre en caractères gras ou de souligner d'une façon ou d'une autre la première partie de la phrase suivante dans la lettre pour la faire ressortir : *Si les renseignements ci-dessus sont inexacts...* On a également suggéré

d'ajouter le texte de la lettre actuelle, *Vous devez communiquer avec nous si votre adresse postale a changé.*

Revenu imposable

Nous sommes heureux de vous informer que vous serez automatiquement inscrit(e) à la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) à compter du mois suivant celui de votre 65^e anniversaire. La pension de la SV est un paiement mensuel imposable offert à la plupart des Canadiens de 65 ans et plus.

Vous **n'avez pas besoin** de présenter une demande de SV. Le versement de vos paiements de la SV commencera automatiquement.

Votre paiement mensuel estimatif est de **573,37 \$** à partir du 28 juillet 2017.

Certains participants, en particulier dans les groupes de pré-aînés, n'étaient pas au courant que la pension de la SV est un revenu imposable. D'autres n'étaient pas certains si le montant de la pension indiqué dans la lettre était avant impôt ou après impôt. Dans ce dernier cas, quelques-uns ont supposé que (a) l'impôt avait été prélevé et (b) il avait été prélevé au même taux que celui appliqué à leur déclaration de revenus.

Lorsqu'ils disent « imposable », ça me donne l'impression qu'ils prélèvent l'impôt sur le revenu. (Aîné)

Lorsque ça dit « imposable », est-ce que ça veut dire que l'impôt est automatiquement prélevé avant que vous receviez votre versement mensuel ou est-ce que vous devez remplir un autre formulaire pour leur demander de faire ça? Parce que quand je vais remplir ma déclaration de revenus, je ne veux pas qu'on me tombe dessus. (Pré-aîné)

Suggestion : Indiquer que la pension de la SV est imposable, et ajouter la mention suivante : *Votre versement mensuel estimé (avant impôt) est...*

Quelques participants ont dit que la lettre devrait inclure de l'information sur les retenues d'impôt à la source volontaires, et d'autres ont approuvé cette suggestion lorsqu'elle a été faite :

Au fond, tout est là, sauf une chose. Si j'étais Amy et que c'est ce qui m'arrivait, je serais contente d'avoir eu l'information avant de remplir ma déclaration de revenus. Et ensuite, j'aurais aimé qu'ils me disent qu'on peut aussi prendre une partie du revenu pour des fins fiscales afin de ne pas être frappés [par l'impôt]. (Aîné)

Supplément de revenu garanti

Autre prestation – Supplément de revenu garanti

Vous pourriez être admissible au Supplément de revenu garanti (SRG), qui est une prestation mensuelle non imposable qui fournit de l'argent supplémentaire aux prestataires de la SV qui ont un faible revenu. Votre époux(se) ou conjoint(e) de fait pourrait également avoir droit à l'Allocation.

Pour obtenir de plus amples renseignements et / ou pour présenter une demande, consultez le site www.canada.ca/bénéficesSV ou téléphonez-nous au 1-800-277-9915.

La plupart des participants avaient entendu parler du SRG, mais ont dit qu'ils n'en savaient vraiment rien. Pour cette raison, ils voulaient que plus d'information soit incluse, en particulier sur les critères d'admissibilité. Beaucoup voulaient que la lettre comprenne une définition de « faible revenu » et ont proposé d'inclure des montants de seuil en dollars pour les aider à décider s'ils devraient ou non faire une demande.

Je trouve qu'ils devraient donner un petit peu plus d'information sur le Supplément de revenu garanti dans cette lettre. La lettre dit seulement qu'il faut se renseigner au moyen de l'ordinateur et tout le tralala. Je n'utilise pas beaucoup l'ordinateur moi-même, mais quand vous lisez que vous pourriez être admissible à un montant d'argent supplémentaire, le Supplément de revenu garanti, vous vous dites : Ah! ça l'air intéressant! c'est une prestation mensuelle non imposable. J'aime que ça permette aux bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse qui ont un faible revenu de recevoir de l'argent supplémentaire. Je ne sais pas c'est quoi ce seuil. (Aîné)

La lettre actuelle définit un peu mieux le faible revenu, à savoir : si vous avez peu ou pas de revenu. L'ajout de cette phrase suffirait à la plupart des gens pour décider si ce programme peut s'appliquer à leur situation et, donc, si ça vaut la peine ou non de se renseigner. Certains participants ont proposé de donner de l'information précise sur les seuils d'admissibilité de revenu. Par conséquent, dans la mesure du possible, ajouter de l'information sur les seuils de revenu à partir desquels les personnes deviennent admissibles au SRG.

Suggestion : Pour une définition un peu plus précise du faible revenu, utiliser l'énoncé de la lettre d'inscription automatique actuelle : « si vous avez un faible revenu ou si vous n'avez pas d'autres sources de revenus. » Ajouter, dans la mesure du possible, de l'information sur les seuils de revenu à partir desquels les personnes deviennent admissibles au SRG.

Deux autres points méritent d'être mentionnés :

- La lettre indique que le SRG *fournit de l'argent supplémentaire aux prestataires de la SV*. Très peu ont compris le sens de cette phrase, c.-à-d. qu'ils peuvent recevoir le SRG seulement s'ils reçoivent actuellement la pension de la SV. La lettre actuelle est plus précise à ce sujet.

Suggestion : Envisager la possibilité d'ajouter la phrase suivante de la lettre actuelle : « Vous devez recevoir une pension de la SV pour recevoir le SRG. Si vous choisissez de reporter votre pension de la SV, vous pourrez présenter une demande de SRG lorsque vous présenterez votre demande de pension de la SV. »

- Plus tard dans la discussion, certains ont proposé d'ajouter à la lettre l'information qui figure dans le formulaire de demande sur la façon dont le montant de SRG est déterminé.

Suggestion : Envisager la possibilité d'ajouter la phrase suivante du formulaire de demande : « Le montant du SRG est établi en fonction de votre état civil et de votre revenu net annuel, ou de votre revenu combiné net annuel dans le cas d'un couple. »

Report du versement de votre pension de la SV

Report du versement de votre pension de la SV

Vous pouvez choisir de reporter la réception de votre pension de la SV. Pour chaque mois pour lequel vous reportez le début de votre pension de la SV, vos prestations mensuelles vont augmenter de 0,6 %, et jusqu'à un maximum de 36 % à l'âge de 70 ans.

Si vous ne souhaitez pas recevoir votre pension de la SV à compter du juillet 2017, veuillez nous en aviser le plus tôt possible avant votre 65^{ème} anniversaire, en :

- Accédant à Mon dossier Service Canada (MDSC) à l'adresse www.canada.ca/MDSC. Après avoir ouvert une session dans MDSC, cliquez sur « Modifier », sélectionnez « Reporter le début de ma pension de la Sécurité de la Vieillesse », cochez la case au bas de la page, cliquez sur « Soumettre » et sur « Confirmer ».

Ou en

- Signant ci-dessous et en nous retournant cette lettre le plus tôt possible à l'adresse indiquée au haut de la première page.

Veuillez noter que vous devrez présenter une demande lorsque vous souhaiterez commencer à recevoir votre pension.

Signature _____

Date (AAAA-MM-JJ) _____

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page www.canada.ca/reportSV ou téléphonez-nous au 1-800-277-9915.

La plupart des participants ont généralement compris les considérations à prendre en compte pour décider du report ou non de la réception de leur pension de la SV : (a) la pension mensuelle sera plus élevée et (b) si la personne travaille encore, son revenu pourrait être trop élevé et, par conséquent, assujetti à la récupération.

Fait intéressant, personne n'a mentionné que le report de la pension de la SV pourrait leur permettre d'accumuler plus d'années admissibles de résidence au Canada et, par conséquent, de recevoir un versement mensuel de pension plus élevé.

Les questions suivantes ont été soulevées concernant le report de la pension de la SV.

Certains participants ont estimé qu'il n'y avait pas assez d'information sur le report et la façon de s'y prendre pour décider ou non de reporter la réception de sa pension.

- Beaucoup de participants ont proposé d'ajouter à la lettre révisée provisoire l'information qui figure dans la lettre actuelle sur le report et aussi sur l'incidence qu'aura le report sur le SRG. À titre de référence, voici le texte de la lettre révisée provisoire :

Vous pouvez choisir de reporter la réception de votre pension de la SV. Pour chaque mois pour lequel vous reportez le début de votre pension de la SV, vos prestations mensuelles vont augmenter de 0,6 %, et jusqu'à un maximum de 36 % à l'âge 70 ans.

Suggestion : Envisager la possibilité d'ajouter la phrase suivante en caractères gras qui figure dans la lettre actuelle :

Vous pouvez choisir de reporter le début de votre pension de la SV. À partir du 1^{er} juillet 2013, si vous reportez votre pension de la SV, le montant des prestations mensuelles que vous recevrez sera majoré de 0,6 % par mois jusqu'à un maximum de 36 % à votre 70^e anniversaire. Une fois que vous aurez décidé de commencer à recevoir votre pension de la SV, ce pourcentage sera appliqué à votre pension pour le reste de votre vie. Ce pourcentage ne s'appliquera pas au SRG ou à l'Allocation. Si vous reportez votre pension, cela pourrait avoir une incidence sur d'autres pensions ou prestations que vous ou votre époux ou conjoint de fait pourriez recevoir. Vous devez recevoir une pension de

la SV pour recevoir le SRG. Si vous choisissez de reporter votre pension de la SV, vous pourrez présenter une demande de SRG lorsque vous présenterez votre demande de pension de la SV.

- Il y avait quelques participants dans les groupes d'aînés qui étaient plus au courant du report de la pension de la SV. Ils ont fait remarquer que bien qu'une personne puisse recevoir une pension mensuelle plus élevée, il est aussi important de comprendre ce qui arrivera à cette pension en cas de décès de la personne pendant la période du report. Et, dans ce contexte, ils ont estimé qu'il est important d'inclure la phrase qui figure ci-dessus en caractères gras – *Si vous reportez votre pension...* – pour signaler les inconvénients possibles d'un report et peut-être encourager ceux qui songent à reporter la leur pension à se renseigner davantage avant de prendre une décision.

Si vous reportez votre pension, cela veut dire aussi que vous ne serez pas admissible à certaines prestations. Et si vous deviez mourir pendant le report et que vous avez un conjoint, alors celui-ci ne la recevra pas [la prestation de votre pension de la SV du ménage], parce que vous ne la receviez pas. Et cela [la lettre révisée] ne le mentionne pas vraiment. (Aîné)

- Quelques participants ont également remarqué la mention dans la lettre actuelle indiquant que les prestations pourraient être reçues rétroactivement. Ils ont estimé qu'il était important d'inclure cette information dans la lettre révisée provisoire parce qu'elle précise qu'une personne pourrait demander un changement à la date initiale du report, et ainsi recevoir rétroactivement sa pension de la SV en cas de situation financière difficile. La section pertinente de la lettre actuelle est présentée ci-après :

Je déclare que je ne souhaite pas recevoir la pension de la SV pour l'instant. Je comprends que si je veux recevoir cette pension à l'avenir, je devrai présenter une demande et que toute admissibilité (y compris à des prestations rétroactives pour une période maximale de 11 mois, le cas échéant) sera établie en fonction des renseignements que je fournirai à ce moment-là.

Suggestion : Envisager la possibilité d'ajouter l'information au sujet des prestations rétroactives.

D'autres problèmes ont été signalés relativement à la section sur le report dans la lettre révisée provisoire d'inscription automatique :

Date de début de la pension de la SV après un report : Un bon nombre de participants ont demandé comment ils étaient censés fournir à Service Canada la date à laquelle ils souhaitaient commencer à recevoir leur pension de la SV. Les instructions pour aviser Service Canada ne semblaient concerner que la demande de report, et pas la date de début.

En outre, certains participants se sont demandé comment fonctionnerait le processus lorsqu'ils voudraient commencer à recevoir leur pension, c.-à-d., est-ce que Service Canada communiquera avec eux avant la date qu'ils ont indiquée ou est-ce qu'il leur revient à eux de lancer le processus, en communiquant avec Service Canada ou en lançant le processus au moyen d'une demande :

Si vous voulez votre pension dans trois ans, est-ce que Service Canada va vous envoyer une lettre à ce sujet d'ici là? (Aîné)

Demande de la pension de la SV après un report : Les participants n'étaient généralement pas certains des démarches à entreprendre lorsqu'ils voudraient commencer à recevoir leur pension de la SV après un report.

Il y a une mention qui dit, « Veuillez noter que vous devrez présenter une demande lorsque vous souhaiterez commencer à recevoir votre pension », alors, évidemment si vous avez reporté votre pension, vous n'allez pas la recevoir, par conséquent, il faudra que vous fassiez une demande. (Aîné)

Cependant, quelques participants ont estimé qu'on devrait mettre plus en évidence dans la lettre la mention indiquant qu'il fallait présenter une demande, afin d'indiquer clairement qu'une personne ne recevra pas automatiquement sa pension de la SV à la date du report. Dans un groupe, un participant a proposé de mettre en caractères gras la mention sur la nécessité de présenter une demande, ou de réorganiser cette section dans la lettre pour exposer plus clairement les options ainsi que les démarches qu'une personne devrait entreprendre :

Les participants avaient également des interprétations quelque peu différentes quant à ce qu'il fallait faire pour commencer à recevoir la pension de la SV après un report :

- Certains pensaient que pour faire une demande, ils n'avaient qu'à informer Service Canada de la date à laquelle ils souhaitaient commencer à recevoir leur pension.
- Certains autres ont dit qu'ils n'étaient pas certains de ce qu'il y aurait à faire pour présenter une demande de pension après un report et, en particulier, du fait que dans ce scénario, la personne avait été initialement inscrite automatiquement et n'avait pas eu besoin de faire de demande pour recevoir sa pension.

Cette phrase est probablement plus ambiguë, du moins dans mon esprit, que tout le reste du document – « Veuillez noter que vous devrez présenter une demande lorsque vous souhaiterez commencer à recevoir votre pension ». Alors, est-ce que ça veut dire que vous pouvez reporter votre pension pour trois ans, de manière électronique en quelque sorte, et, ensuite, les versements commenceront à vous être versés automatiquement après trois ans, sans que vous ayez quoi que ce soit à faire? Ou est-ce qu'il faudra que dans trois ans vous présentiez à nouveau une demande? Et, dans ce cas, est-ce que ça veut dire que vous devriez fournir toute la documentation à partir de zéro? (Pré-aîné)

Une autre des questions qui ont été soulevées et pour laquelle aucune information n'était fournie était combien de temps avant le début de leur pension devraient-ils présenter la demande.

Est-ce qu'il y a un délai d'exécution, trois mois, six mois, pour traiter le dossier ou est-ce qu'il leur faut un mois? Alors, peut-être une phrase supplémentaire – Par conséquent, veuillez noter que vous devrez présenter une demande lorsque vous souhaiterez commencer à recevoir votre pension, trois mois ou six mois avant. Quelque chose qui serait raisonnable. (Pré-aîné)

Suggestion : Examiner les moyens de répondre aux questions suivantes que les personnes pourraient avoir au sujet du report de leur pension de la SV :

- 1) Date de début de la pension de la SV après un report : Comment doivent-ils informer Service Canada de la date? Les instructions pour aviser Service Canada ne semblaient concerner que la demande de report, et pas la date de début.

- 2) Service Canada leur enverra-t-il une confirmation de la réception de leur demande de report?
- 3) Quel sera le processus à suivre lorsqu'ils souhaiteront commencer à recevoir leur pension? Si une date de début a été précisée, la pension commencera-t-elle automatiquement à être versée cette date, ou faudra-t-il que la personne remplisse toute de même une demande? Si c'est le cas, est-ce qu'on leur enverra automatiquement un dossier de demande, ou devront-ils se le procurer eux-mêmes?
- 4) Qu'elle est l'incidence de la présentation de la demande? Les participants ont généralement compris qu'ils devraient présenter une demande lorsqu'ils souhaiteraient commencer à recevoir leur pension après un report, mais ils avaient des interprétations quelque peu différentes de l'incidence de la présentation d'une demande de pension de la SV après un report.
- 5) Combien de temps avant le début de leur pension devraient-ils présenter une demande?

Le champ de date : Lorsqu'on leur a demandé quelle date ils inscriraient, la majorité des participants ont dit qu'ils écriraient la date à laquelle ils signent la lettre, mais certains ont dit qu'ils écriraient la date à laquelle ils souhaitaient commencer à recevoir leur pension de la SV reportée.

L'augmentation de la prestation mensuelle : Parmi certains pré-aînés, il y avait une certaine confusion quant aux augmentations possibles des prestations mensuelles pour ceux qui choisissent le report :

- Certains participants ont estimé que l'information telle que présentée était importante et utile, c'est-à-dire qu'elle indiquait à la fois l'augmentation mensuelle des prestations et le montant qu'une personne pouvait s'attendre à recevoir à l'âge 70 ans.
- Certains autres participants ont estimé qu'il n'était pas utile de mentionner la hausse mensuelle de 0,6 %, et que ce serait quelque chose de compliqué à comprendre. Ils ont proposé de supprimer complètement cette mention du pourcentage d'augmentation mensuelle. Par exemple, la phrase suivante est semblable à l'énoncé de la lettre, sauf que la mention de l'augmentation mensuelle de 0,6 % a été supprimée :
Pour chaque mois pour lequel vous reportez le début de votre pension de la SV, vos prestations mensuelles vont augmenter, jusqu'à un maximum de 36 % à l'âge 70 ans.
- Quelques participants ont proposé de supprimer complètement les pourcentages, soutenant qu'il suffisait de dire aux gens que le report de la réception de la SV signifiait qu'ils recevraient un montant mensuel de pension plus élevé lorsqu'ils souhaiteraient commencer à la recevoir. Par exemple :
Pour chaque mois pour lequel vous reportez le début de votre pension de la SV, vos prestations mensuelles vont augmenter, jusqu'à l'âge 70 ans.

Quelques pré-aînés ont dit qu'ils préféreraient voir les pourcentages traduits en dollars, c.-à-d. à quel montant correspond une augmentation est 0,6 % par mois et combien recevront-ils avec 36 % par rapport au montant de base de 573,37 \$.

Quelques participants, tant parmi les aînés que les pré-aînés, ont suggéré qu'il devrait y avoir un énoncé explicite qui indique aux gens qu'il n'y a plus d'augmentation après l'âge de 70 ans.

Pendant les séances en anglais et, en particulier parmi les aînés, cette section de la lettre a suscité le plus de commentaires négatifs en donnant l'impression que Service Canada poussait les gens à

utiliser le site Web plutôt que de téléphoner au Ministère. Les participants ont dit que les mentions du site Web étaient plus fréquentes et qu'elles ressortaient davantage que le numéro de téléphone. En outre, le numéro de téléphone était destiné uniquement à obtenir plus d'information sur le report, et il n'y avait aucune indication que l'on pouvait appeler pour aviser Service Canada d'un report. Quelques personnes n'ont pas vu du tout le numéro de téléphone.

Dépôt direct

Recevoir vos paiements par dépôt direct

Le dépôt direct est un moyen rapide, fiable, sécuritaire et facile de recevoir vos paiements.

Si vous désirez le dépôt direct, veuillez-vous inscrire en nous téléphonant 1-800-277-9915 ou en accédant www.canada.ca/MDSC et en vous inscrivant à Mon dossier Service Canada (MDSC) à l'aide du code d'accès personnel suivant :

6 5 3 4

Ne divulguez pas votre code, car il est confidentiel. Ne fournissez à personne votre code d'accès, même lorsque vous communiquez avec nous par écrit ou par téléphone. Si vous pensez que quelqu'un d'autre pourrait connaître votre code, ou si vous l'égarez, vous pouvez demander un nouveau code sur le site www.canada.ca/MDSC ou en nous téléphonant.

Notez bien : Si vous recevez actuellement une prestation du Régime de Pensions du Canada (RPC) par dépôt direct, nous déposerons vos paiements de pension de la SV dans le même compte bancaire.

Quelques participants ont fait les suggestions ou commentaires suivants à propos de cette section de la lettre :

- Une personne a suggéré de réorganiser cette section de la lettre comme ci-après avec un ajout indiqué en caractères gras :

Le dépôt direct est un moyen rapide, fiable, sécuritaire et facile de recevoir vos versements.

*Remarque : Si vous recevez actuellement une prestation du Régime de Pensions du Canada (RPC) par dépôt direct, **vous n'avez rien à faire.** Nous déposerons vos versements de pension de la SV dans le même compte bancaire.*

Ces participants ont estimé que cette mention indiquerait plus immédiatement au lecteur s'il doit ou non faire quelque chose pour recevoir ses versements de la SV en fonction de sa situation.

- Quelques-uns ont dit qu'ils ne voudraient pas que leurs prestations de la SV soient déposées dans le même compte que leurs prestations du RPC et qu'ils auraient besoin de communiquer avec Service Canada pour faire ce changement. Notez que l'option de faire déposer des versements dans un autre compte est offerte explicitement pour ceux qui remplissent le formulaire de demande.
- Pour les personnes qui ne connaîtraient pas bien l'utilisation du dépôt direct, il a été suggéré d'inclure dans la lettre plus d'information sur ce qu'il faut avoir en main pour s'inscrire au dépôt direct pour la SV (c.-à-d. un spécimen de chèque, etc.). Cette information serait utile, peu importe que l'inscription se fasse en ligne ou par téléphone, afin que pouvoir effectuer la transaction en une seule fois.

Si vous vous inscrivez au dépôt direct, la lettre devrait vous dire exactement ce que vous devrez avoir en main au moment de vous inscrire à ce mode de versement,

parce que la lettre ne vous dit pas qu'il vous faut votre numéro de compte bancaire. Ça ne le dit pas, alors, vous téléphonez peut-être et essayez de leur donner les renseignements, et eux vous disent que c'est bien, mais il vous faut votre numéro de transit, et là vous dites : Euh! C'est quoi ça? (Aîné)

Récupération

Si votre revenu net dépasse 73 756 \$ pour l'année 2016, une partie ou la totalité de votre pension de la SV (impôt de récupération) sera retenue.

La plupart des participants ont compris que si votre revenu net excède un certain montant, cela affectera le montant de la pension de la SV que vous recevrez. Certaines personnes pensaient que la personne recevrait seulement un montant moins élevé. D'autres croyaient que la personne ne recevrait pas de pension de la SV du tout, c.-à-d. qu'il n'y a pas de diminution progressive. Dans l'éventualité d'une réduction du montant de la pension, les participants ont aussi demandé comment Service Canada ferait pour appliquer la récupération (c.-à-d. le montant de la pension serait-il réduit sur une base mensuelle ou la récupération serait-elle déduite de leur pension une seule fois? Quelques-uns se sont aussi demandé si le montant indiqué dans la lettre tenait compte du revenu de la personne et si le montant avait déjà été récupéré (c.-à-d. si le revenu de la personne était supérieur à 73 756 \$).

Quelques participants n'étaient pas certains si le seuil de revenu de 73 756 \$ s'appliquait au revenu d'une personne ou au revenu combiné dans le cas d'un couple marié ou en union de fait. Quelques-uns ont également demandé une définition du revenu net.

Pendant les séances en français, le terme *impôt de récupération* a suscité de la confusion. Presque personne n'avait entendu cette expression auparavant et ne savait exactement ce que cela signifie.

Avis de versement de la SV

Dans la lettre révisée provisoire d'inscription automatique, il n'y a aucune mention du fait que les bénéficiaires de la SV recevront un avis subséquent – c'est-à-dire la lettre d'admissibilité – au sujet de la date à laquelle ils recevront leur versement de pension. Bien que la lettre d'admissibilité soit envoyée aux bénéficiaires environ un mois avant le premier versement de leur pension de la SV, au moment où ils reçoivent la lettre d'inscription automatique, ils ignorent qu'ils recevront cette lettre subséquente. Un participant a résumé la situation comme suit :

Mais, il y a une chose qui manque dans tout ça, c'est qu'ils ne vous avisent pas. Même s'ils vous disent le mois après votre 65^e anniversaire, ils ne vous avisent pas et ne vous disent pas que votre premier versement a été versé dans votre compte bancaire. (Aîné)

Fait intéressant, la lettre d'inscription automatique actuelle inclut la phrase suivante, qui porte précisément sur la date à laquelle la personne peut s'attendre à recevoir son premier versement de la SV : *Nous vous enverrons de plus amples renseignements et nous commencerons à vous verser des versements le mois suivant votre 65^e anniversaire.*

Indice des prix à la consommation

S'il y a une augmentation du coût de la vie, tel que mesuré par l'indice des prix à la consommation, nous allons augmenter automatiquement le montant de vos paiements en janvier, avril, juillet et octobre de chaque année.

Quelques participants ont dit qu'ils ne connaissaient pas l'indice des prix à la consommation et se sont demandé ce que c'était. Quelques-uns se demandaient aussi quel indice des prix à la consommation serait utilisé et pensaient qu'il y en avait plus qu'un.

Méthode pour communiquer avec Service Canada

Un certain nombre de participants ont dit que Service Canada semblait pousser vers des modes de communication en ligne comme principal moyen d'entrer en contact avec le Ministère. Autrement dit, bien qu'un numéro 1-800 ait été fourni, les personnes avaient le sentiment que Service Canada les poussait vers des dispositifs en ligne plutôt que le téléphone. Ce qui peut avoir contribué à cette impression est le fait que l'URL du site Web est en caractères bleus et ressort ainsi davantage que le numéro de téléphone. Fait intéressant, tant dans les groupes des aînés que des pré-aînés, il y avait des personnes qui soit n'avaient pas d'accès à un ordinateur soit ne savaient pas utiliser un ordinateur et qui devaient, pour cette raison, compter sur d'autres moyens pour communiquer avec Service Canada. Leur méthode privilégiée était le téléphone.

Certains participants ont préféré la présentation des coordonnées de Service Canada dans la lettre actuelle, où l'on trouve une section qui énumère toutes les options pour communiquer en ligne et par téléphone.

Confirmations

Une observation générale formulée par un certain nombre de participants concernait leur expérience et/ou leur perception que l'acheminement de l'information au gouvernement leur semblait unidirectionnel. Autrement dit, ils fournissent des renseignements au gouvernement et ne reçoivent pas de confirmation que leurs renseignements (a) ont été reçus; (b) qu'ils sont complets et suffisent pour effectuer un changement ou donner suite à une demande de la personne, et (c) que les corrections ou les actions ont été faites. En conséquence, certaines personnes ont dit qu'elles communiqueraient avec Service Canada après avoir consulté le site en ligne ou avoir posté les renseignements pour s'assurer de ce qui précède.

Mise en page

Un participant dans l'un des groupes d'aînés a fait la suggestion suivante avec laquelle d'autres participants étaient d'accord. Il a proposé de rendre le paragraphe ci-après plus lisible, compte tenu de sa longueur, en utilisant des listes à puces ou tout autre moyen pour séparer l'information :

Pour déterminer votre admissibilité, nous avons utilisé vos renseignements de l'Agence du revenu du Canada (ARC), du Régime de pensions du Canada (RPC) et/ou du Régime de rentes du Québec (RRQ), notamment votre date de naissance, adresse à domicile actuelle, numéro d'assurance sociale (NAS) ainsi que l'information relative à vos déclarations de revenus, vos cotisations valides, les prestations de retraite ou d'invalidité que vous avez reçues et d'autres renseignements administratifs s'appliquant à votre compte du RPC ou du RRQ depuis que vous avez 18 ans, pour confirmer :

LETTRE RÉVISÉE PROVISOIRE D'INSCRIPTION AUTOMATIQUE ET LETTRE D'INSCRIPTION AUTOMATIQUE ACTUELLE

Remarque : Les deux versions de la lettre se trouvent dans l'annexe.

On a demandé aux participants d'examiner seuls la lettre d'inscription automatique actuelle avant la discussion de groupe et de répondre aux trois questions suivantes après l'avoir lue :

- ✓ En général, quelle version de la lettre préférez-vous, la version révisée provisoire de la lettre d'inscription automatique ou la version actuelle?
- ✓ Qu'est-ce qui vous a plus le plus, le cas échéant, dans la lettre révisée?
- ✓ Qu'est-ce qui vous a plus le plus, le cas échéant, dans la lettre actuelle?

Forces perçues dans la lettre révisée provisoire par rapport à la lettre actuelle

Sans exception, la lettre révisée provisoire d'inscription automatique a été préférée à la lettre actuelle du point de vue de la mise en page et de la présentation de l'information.

- Taille de la police.
- Utilisation des titres.
Elle a des titres en caractères gras qui attirent plus facilement le regard. (Aîné)
- L'utilisation de la couleur pour mettre en évidence de l'information importante.
J'aime la façon dont certaines informations sont accentuées. Elles sont mises en relief pour vous, par conséquent, vous n'avez pas besoin de les chercher dans le document. (Pré-aîné)

Dans la séance en anglais, les participants ont également préféré la disposition et l'espacement de la lettre révisée provisoire d'inscription automatique. Dans les séances en français, certains participants ont préféré la disposition de la lettre actuelle parce qu'il y avait plus d'espace blanc entre les paragraphes sur la première page et plus d'espace pour inscrire des corrections de renseignements personnels.

Un bon nombre de participants ont décrit spontanément la lettre révisée provisoire comme ayant l'air moins intimidante et plus aisée à comprendre, et comme ayant plus de chance d'être lue. Certains ont aussi fait des remarques positives sur le ton de la lettre révisée provisoire, en la décrivant comme moins officielle à la différence de la plus grande partie de la correspondance qu'ils ont reçue du gouvernement dans le passé.

Elle [la lettre actuelle] est aussi intimidante. Vous savez, vous ouvrez l'enveloppe et vous vous dites « qu'est-ce que c'est que ça? » Et parce que tout est écrit en petits caractères, vous ne pouvez pas en lire la moitié, et c'est rempli de jargon du gouvernement. [La lettre révisée] est plus lisible. (Aîné)

Elle [la lettre révisée provisoire] ressemble plus à une lettre agréable que quelqu'un vous écrit par opposition à un formulaire du gouvernement qu'on vous envoie. « Monsieur ou Madame, nous sommes heureux de vous informer que vous serez automatiquement

inscrit(e) à la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) à compter du » blablabla, blablabla, blablabla. (Pré-aîné)

Beaucoup ont aimé que la lettre révisée provisoire présente immédiatement les informations importantes dans les deux premiers paragraphes, comparativement à la lettre actuelle. Ces informations étant : (a) Vous n'avez pas besoin de présenter de demande de SV et (b) Le versement de vos versements de la SV commencera automatiquement. En combinant ces deux énoncés, le message net est que vous n'avez rien à faire pour commencer à recevoir votre pension. Certains ont également fait remarquer que tandis que la lettre révisée provisoire indique clairement que le destinataire est inscrit et n'a pas besoin de faire quoi que ce soit, la lettre actuelle laisse supposer que le bénéficiaire pourrait devoir faire quelque chose pour recevoir sa pension à cause de l'utilisation du mot « pourriez » : *Vous pourriez recevoir votre pension de la SV sans avoir à présenter une demande.*

Forces perçues dans la lettre actuelle par rapport à la lettre révisée provisoire

Comme il a été mentionné dans la section précédente, il y a des informations dans la lettre actuelle que les participants aimeraient voir ajouter dans la lettre révisée provisoire, particulièrement en ce qui concerne le SRG et le report de la pension de la SV. Quelques participants ont proposé d'inclure également dans la lettre révisée provisoire ce qui suit :

- La référence dans la lettre actuelle à l'admissibilité possible à des prestations d'autres pays a suscité un intérêt particulier pour ceux qui n'étaient pas nés au Canada ou qui avaient travaillé à l'extérieur du Canada. *(Si vous avez travaillé ou résidé dans un autre pays que le Canada, vous pourriez aussi avoir droit à des prestations internationales).*

Je ne savais pas que je pouvais présenter une demande en Angleterre pour une pension jusqu'à ce que quelqu'un me le dise. Ils pourraient ajouter cette information dans la lettre. (Aîné)

- L'avertissement que Service Canada se réserve le droit d'exiger un formulaire de demande ou des renseignements supplémentaires en tout temps.
- Les personnes peuvent être représentées par d'autres si, pour une raison quelconque, ils ont besoin d'assistance.

Le point le plus important pour moi est : « Si vous voulez qu'une personne communique avec nous en votre nom », l'avertissement ne figure pas dans la nouvelle lettre. Beaucoup d'aînés sont comme mes parents, et les gens de cette génération ne savent pas vraiment utiliser un ordinateur, comme moi je sais le faire. Ma femme s'occupe de toutes les affaires de ma belle-mère et elle communique avec [Service Canada] si nécessaire. Il y a cet avertissement dans [la lettre actuelle] que vous pouvez demander à quelqu'un de vous représenter. (Pré-aîné)

Quelques participants ont aimé un ou plusieurs des éléments suivants de la lettre d'inscription automatique actuelle :

- Les deux cases à cocher de déclaration qui ont été fournies en cas de correction de renseignements et/ou de décision de report de leur pension. Ils se sont sentis plus à l'aise (a) de pouvoir cocher des énoncés clairs dans un endroit à propos de pourquoi ils retournent la lettre et (b) de traiter avec le gouvernement d'une manière à laquelle ils sont plus habitués.

- Quelques participants ont également aimé que leur signature n'était exigée qu'à un seul endroit dans la lettre.

Si vous avez apporté des corrections à vos renseignements personnels et/ou si vous ne souhaitez pas recevoir la pension de la SV, veuillez cocher la case qui s'applique à votre situation, signer la lettre et nous la retourner à l'adresse indiquée dans le coin supérieur gauche de la première page de cette lettre.

Je déclare que toutes les corrections que j'ai effectuées dans la présente lettre sont vraies et complètes.

Je déclare que je ne souhaite pas recevoir la pension de la SV pour l'instant. Je comprends que si je veux recevoir cette pension à l'avenir, je devrai présenter une demande et que toute admissibilité (y compris à des prestations rétroactives pour une période maximale de 11 mois, le cas échéant) sera établie en fonction des renseignements que je fournirai à ce moment-là.

X

Signature

Date (AAAA-MM-JJ)

- Quelques participants ont aussi aimé la troisième page de la lettre actuelle pour les raisons suivantes :
 - Il est indiqué explicitement en haut de la page de ne pas retourner cette partie de la lettre à Service Canada. En outre, cette page de la lettre est le seul endroit où leur CAP apparaît, et cela répond aux préoccupations qu'ils ont soulevées dans la lettre révisée provisoire à propos du renvoi de cette lettre avec le CAP visible au destinataire.
 - Cette page contient à la fois le CAP et les coordonnées de Service Canada.
 - Il y a des instructions sur ce qu'il faut faire s'ils veulent que quelqu'un d'autre communique avec Service Canada en leur nom.

PRIÈRE DE NE PAS RETOURNER CETTE PARTIE DE LA LETTRE

Code d'accès personnel :

Utilisez nos services en ligne : Mon dossier Service Canada (MDSC)

Obtenez un accès à vos renseignements en ligne pratique et sécuritaire. Pour vous inscrire aux services en ligne par l'intermédiaire de MDSC, vous aurez besoin d'un code d'accès personnel (CAP). Si vous n'avez pas déjà reçu un CAP, vous trouverez le vôtre dans le haut de la présente page. Si le CAP indiqué est « XXXXXXXX », nos dossiers indiquent qu'un CAP vous a déjà été attribué.

Consultez la page www.servicecanada.gc.ca/mdsc pour obtenir de plus amples renseignements sur nos services en ligne.

Ne divulguez pas votre code d'accès personnel, car il est confidentiel. Ne le fournissez pas non plus lorsque vous communiquez avec nous par écrit ou par téléphone. Si vous pensez que quelqu'un d'autre pourrait connaître votre code, ou si vous l'avez égaré, vous pouvez demander un nouveau CAP sur le site Web de Service Canada ou en communiquant avec nous à l'un des numéros de téléphone suivants :

- Sans frais : 1-800-277-9915
- Appareil téléscripteur (ATS) : 1-800-255-4786

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du Régime de pensions du Canada, du Programme de la sécurité de la vieillesse et des services en ligne de Service Canada

Cliquez : servicecanada.gc.ca

Composez : Service en français : 1-800-277-9915
Service en anglais : 1-800-277-9914
Appareil téléscripteur (ATS) : 1-800-255-4786

(Veuillez avoir votre numéro d'assurance sociale en main si vous nous appelez.)

Si vous voulez qu'une personne communique avec nous en votre nom, vous devez remplir le formulaire ISP-1603, *Consentement à communiquer des renseignements à une personne autorisée*. Vous trouverez ce formulaire en ligne ou encore dans un Centre Service Canada.

Si vous êtes le représentant légal de la personne nommée dans cette lettre ou si vous êtes titulaire d'une procuration de cette personne, veuillez communiquer avec nous.

Veuillez prendre note de l'énoncé de confidentialité au verso de cette page.

LETTRÉ RÉVISÉE PROVISOIRE D'ADMISSIBILITÉ

Les participants ont examiné seuls la lettre révisée provisoire d'admissibilité, avant la discussion de groupe. Procédure :

- On a remis aux participants le scénario suivant, toujours avec *Amy Cliente* qui avait reçu la lettre d'inscription automatique il y a un an :
 - Scénario n° 1 (suite) : Pour cet exercice, vous êtes :**
 - Nom :** Amy Cliente
 - Date de naissance :** Juin 1952
 - Âge :** Amy vient tout juste d'avoir 65 ans.
 - Presque un an a passé, et sommes aujourd'hui le 20 juin 2017, et Amy reçoit cette lettre de Service Canada par la poste.
- Les participants ont été invités à lire la lettre et à indiquer (a) les parties de la lettre qui leur ont particulièrement plu ou qu'ils ont trouvé bien faites (à l'aide d'un stylo vert) et (b) les parties de la lettre qu'ils ont trouvées confuses, difficiles à comprendre ou au sujet desquelles ils avaient des questions (à l'aide d'un stylo rouge). On a aussi demandé aux participants d'écrire des notes sur la lettre à propos de tout ce qu'ils voulaient discuter dans le groupe.

Remarque : En raison des contraintes de temps, on n'a pas demandé aux participants à Winnipeg d'examiner la lettre révisée provisoire d'admissibilité.

Réaction générale à la lettre révisée provisoire d'admissibilité

La majorité des participants ont réagi de façon très positive à cette lettre, et presque tous ont dit qu'ils ne sentiraient pas le besoin de faire quoi que ce soit s'ils recevaient cette lettre.

On a jugé que la lettre communiquait clairement les informations très importantes suivantes :

- Le montant des prestations mensuelles qu'ils recevraient et la date du premier versement.
- Quand les versements subséquents seraient reçus chaque mois.
- L'augmentation automatique possible du montant des versements et quand ils pourraient s'attendre à ces augmentations de leurs versements mensuels de pension.

Beaucoup ont aussi apprécié que grâce à l'avis de Service Canada au sujet de leur pension, en lien avec leur pension de la SV, ils n'auraient pas à se fier à leur mémoire pour savoir quand ils recevraient leur premier versement de pension, pas plus qu'ils n'auraient besoin de faire un suivi auprès de Service Canada pour s'assurer qu'ils le reçoivent comme promis dans la lettre d'inscription automatique.

Certains participants ont également formulé des commentaires positifs sur l'un ou plusieurs des aspects suivants de la lettre :

- Ils ont apprécié que la section *Renseignements sur l'impôt* soit incluse dans la lettre, parce qu'on leur a appris ou rappelé que la pension de la SV est un revenu imposable.

Renseignements sur l'impôt

Votre pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) est imposable. Si vous souhaitez que l'impôt soit prélevé à même vos prestations mensuelles de la SV, veuillez nous téléphoner au 1-800-277-9915.

Chaque février, vous recevrez un feuillet d'impôt T4 ou NR4 qui indiquera le montant de prestations de la SV que vous avez reçu au cours de l'année précédente. Vous pouvez consulter et imprimer des copies de votre feuillet d'impôt T4 ou NR4 en consultant Mon dossier Service Canada à l'adresse www.canada.ca/MDSC.

- Ils ont aimé l'information fournie sous le titre *Aviser Service Canada*, parce qu'on y trouve une énumération des situations ou des circonstances dans lesquelles une personne devrait communiquer avec Service Canada.

Aviser Service Canada

Veuillez communiquer avec nous si :

- vous devez corriger des renseignements erronés ou fournir de nouveaux renseignements;
- vous déménagez;
- vos renseignements bancaires ont changé;
- votre situation de vie a changé (état matrimonial, incarcération, décès);
- vous quittez le Canada pour plus de six mois ou vous revenez au pays après une absence de plus de six mois.

Certains participants pendant les séances en français se sont demandé pourquoi Service Canada a besoin d'être avisé si une personne a quitté le Canada pour plus de six mois ou est revenue au pays après une absence de plus de six mois. Cette question n'a pas été posée dans les séances en anglais parce qu'il y avait une phrase supplémentaire dans la version anglaise de la lettre qui était absente de la version française, à savoir : *Une absence du Canada peut avoir une incidence sur vos prestations et entraîner un plus-payé*. À notre avis, l'ajout de cette phrase dans la lettre française permettrait de répondre à cette question pour la plupart des personnes.

Problèmes perçus dans la lettre révisée provisoire d'admissibilité

Certains participants ont estimé que de l'information supplémentaire sur le report de la pension de la SV et sur le SRG devrait être incluse dans la lettre, tout comme ils avaient dit souhaiter voir cette information incluse dans la lettre révisée provisoire d'inscription automatique.

Quelques participants ont proposé les modifications suivantes à la lettre :

- Simplifier la phrase suivante en supprimant les mots inutiles :
Vos versements mensuels de pension de la SV pourraient être réduits si votre revenu net dépasse un certain montant, qui est fixé à 73 756 \$ pour l'année 2016.
- Mettre en évidence, à l'aide de caractères gras ou de lettres majuscules, le moment dans le mois auquel les gens peuvent s'attendre à recevoir leur versement de la SV. Cela faisait référence à la phrase, *Vous pouvez vous attendre à recevoir vos versements au cours des trois derniers jours où les banques sont ouvertes chaque mois.*

Quelques participants ont été surpris que la lettre comprenne une option permettant au destinataire de reporter sa pension de la SV, étant donné que la lettre d'inscription automatique indiquait que la personne devait aviser Service Canada avant l'âge de 65 ans si elle voulait un report. Ils ont estimé que puisqu'une personne avait encore la possibilité de reporter sa pension de la SV, cette lettre aurait dû être envoyée plus tôt pour lui donner assez de temps pour aviser Service Canada.

DEMANDE DE PENSION DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE ET DU SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI

Au cours des séances, on a demandé aux participants de remplir le formulaire de demande. Chaque participant s'est vu remettre deux scénarios, préalablement élaborés, pour remplir le formulaire plutôt que d'utiliser ses propres renseignements personnels. Les deux scénarios ont été conçus ensemble pour couvrir toutes les sections importantes du formulaire de demande. De plus, les participants ont reçu le guide d'instructions pour remplir le formulaire de demande en guise de référence. On les a informés que (a) la discussion porterait principalement sur le formulaire de demande et (b) on ne discuterait d'une section particulière du guide d'instructions que si une personne l'avait consulté pour remplir le formulaire de demande. Les deux scénarios se trouvent dans l'annexe.

Remarque : Il y avait plusieurs sections du formulaire de demande qui avaient été biffées et que les participants ont été instruits de ne pas remplir :

- La plus grande partie de la section H – *Renseignements sur le versement*; cependant, les participants ont rempli la sous-section *Retenue d'impôt volontaire*
- Section I – *Déclaration et signature*.
- Section J – *Modalités*.

Réaction générale au formulaire de demande

En général, les participants dans les séances en anglais ont réagi très positivement à la conception du formulaire de demande, y compris la disposition, l'utilisation des titres et la taille de la police. On a également eu l'impression que pour la plupart des personnes nées au Canada, le formulaire de demande serait facile à remplir. Dans le même ordre d'idées, la majorité de participants ont dit ne pas avoir eu besoin de consulter le guide d'instructions.

C'est un des formulaires les plus simples que j'ai jamais remplis de ma vie. (Aîné)

C'est vraiment assez simple. C'est bien. (Pré-aîné)

On a également reconnu que pour ceux qui devaient compiler des renseignements de résidence pour la demande (voir la description de la section D : *Votre historique de résidence*), la tâche majeure serait de compiler tous les renseignements exigés.

Les participants dans les séances en français ont aussi fourni de la rétroaction positive sur la conception du formulaire de demande. Cependant, certains participants, incluant, mais sans s'y limiter, des personnes qui sont nées à l'extérieur du Canada, ont eu l'impression que le formulaire de demande prendrait beaucoup de temps à remplir. Comme leurs homologues anglophones, les participants de ces séances ont aussi noté qu'il faudrait beaucoup de temps pour réunir les documents de preuve de résidence exigés pour la demande.

Résultats pour le formulaire de demande par section

Avant de présenter en détail les résultats pour chaque section, nous traiterons d'abord deux aspects du formulaire de demande qu'on retrouve dans bon nombre de sections, à savoir, le numéro d'assurance sociale et l'exigence de dates précises.

Numéro d'assurance sociale

Le formulaire de demande exige que les gens inscrivent leur numéro d'assurance sociale (NAS) en haut des pages 2 à 5 :

- Certains participants l'ont inscrit correctement sur toutes les pages.
- Certains participants ne l'ont inscrit que sur les pages 3 et 5, en supposant qu'ils n'avaient pas besoin de l'écrire au verso de ces deux pages recto verso, c'est-à-dire que même si on dégrafait le formulaire de demande, un côté de la page contiendrait déjà ces renseignements et, donc, ce n'était pas nécessaire de l'écrire deux fois.
- Quelques participants n'ont inscrit le NAS que sur les pages du formulaire de demande où ils ont fourni des renseignements, en supposant que le NAS n'était pas nécessaire sur les pages qu'ils n'ont pas remplies.
- Quelques participants n'ont inscrit le NAS sur aucune page parce qu'ils avaient déjà entré cette information dans la section B : *Information à votre sujet* et (a) il n'y avait pas d'instruction indiquant que le NAS devait être rempli sur chaque page; (b) ils ne comprenaient pas pourquoi il fallait l'inscrire, étant donné qu'il avait déjà été fourni dans la section B; (c) dans le cas du scénario n° 2, la personne avait déjà fait une demande de pension du RPC, par conséquent, le NAS était déjà au dossier.

Quelques participants ont dit qu'ils n'ont pas remarqué le champ où ils auraient dû inscrire le NAS : du fait de l'emplacement du champ situé à côté du titre de la section, ils l'ont interprété comme étant pour usage interne de Service Canada. La section du formulaire ci-après montre comment le NAS apparaît en haut de la page 2 du formulaire de demande :

PROTÉGÉ B (une fois rempli)	
SECTION D - Votre historique de résidence	Numéro d'assurance sociale :
Avez-vous vécu de façon continue au Canada depuis votre naissance ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Si oui, passez à la Section F.
Si vous êtes né à l'extérieur du Canada, indiquez :	
Date à laquelle vous êtes entré au Canada la première fois. (AAAA-MM-JJ) : _____	
Ville/Province d'entrée : _____	

- Il vaut la peine de noter que certains participants, qui ont dit qu'ils rempliraient probablement un formulaire en ligne, ont supposé que le NAS serait « populé immédiatement sur toutes les pages » et, par conséquent, ils n'auraient à entrer l'information qu'une seule fois. Notez que bien que les participants aient parlé de « remplir le formulaire en ligne », il n'y a pas de demande en ligne. Ce que les gens peuvent faire, c'est de remplir un formulaire PDF en ligne, qu'ils peuvent ensuite imprimer et envoyer par la poste.

Suggestions : Fournir un champ structuré qui (1) ajoute une instruction indiquant de fournir le NAS sur chaque page du formulaire de demande et (2) mettre en caractères gras le champ de saisie et le séparer visuellement des titres de section.

Dates

Il est nécessaire d'inscrire des dates à plusieurs endroits dans le formulaire de demande, en utilisant le format AAAA-MM-JJ ou AAAA-MM. Si aucun des participants n'a dit avoir eu des difficultés à remplir les champs de date, il y avait des divergences dans la manière dont ils ont fourni cette information.

Par exemple, en utilisant le 20 mai 1952 comme date de naissance en guise d'illustration du champ de date en trois parties, il y avait les divergences suivantes :

- Certains participants ont écrit correctement 1952-05-20.
- Certains participants ont écrit 1952-5-20 ou 1952 mai 20.
- Certains participants ont écrit Mai 20 1952.
- Certains participants ont écrit 52 5 20.

Suggestion : Fournir un champ de date structuré avec des champs de saisie distincts pour chaque partie de la date.

L'information suivante présente en détail les résultats pour chaque section du formulaire de demande et des suggestions de modifications, s'il y a lieu :

Boîte d'information

La boîte d'information est le premier bloc d'information encadré en haut de la page 1 du formulaire de demande :

**Demande de pension de la Sécurité de la vieillesse
et du Supplément de revenu garanti**



- Si vous êtes admissible à une pension de la Sécurité de la vieillesse (SV), vos versements peuvent débuter dès le mois suivant votre 65^e anniversaire. Pour accroître le montant de votre pension, vous pouvez reporter le premier versement de votre pension de la SV jusqu'à ce que vous ayez atteint l'âge de 70 ans.
- Si vous êtes un bénéficiaire de la SV résidant au Canada et dont les revenus sont faibles ou moyens, vous pourriez être admissible au Supplément de revenu garanti (SRG), qui s'ajoute à votre versement mensuel. (Voir la Section G.)
- Il est important de noter que le Supplément de revenu garanti (SRG) ne peut être versé que si vous recevez déjà la SV.
- Vous trouverez des renseignements supplémentaires à ce sujet sur le site www.servicecanada.gc.ca.

Aucune observation n'a été faite par les participants sur les points énumérés dans la boîte d'information, sauf une exception. La majorité ont suggéré qu'en plus de diriger les demandeurs vers un site Web pour obtenir plus d'information, un numéro de téléphone devrait également être fourni.

La seule chose qu'ils vous donnent, c'est un site, mais ils ne vous donnent pas de numéro de téléphone. Ce n'est pas tout le monde qui va utiliser l'ordinateur. (Aîné)
Vous parlez de gens âgés ou qui seront bientôt âgés, donc je trouve qu'il devrait y avoir aussi un numéro de téléphone. (Pré-aîné)

Suggestion : Ajouter un numéro 1-800 pour ceux qui préféreraient téléphoner à Service Canada.

Section A – Date de début de votre pension de la SV

SECTION A - Date de début de votre pension de la SV

Quand voulez-vous commencer à recevoir votre pension de la SV? (Cochez une seule case):	<input type="radio"/> Dès que je suis admissible
	<input type="radio"/> À partir de (AAAA-MM) _____

Aucun des participants n'a dit avoir eu des difficultés à remplir correctement cette section, et ils ont tous estimé que c'était clair et direct. Le seul problème était les divergences dans la façon dont les participants ont inscrit la date à laquelle ils voulaient commencer à recevoir leurs pensions de la SV, comme il a été mentionné précédemment. Selon le scénario qui leur a été remis, certains ont inscrit incorrectement 2019 mai ou mai 2019, plutôt que 2019-05.

Quelques-uns ont également noté qu'il est étrange qu'on leur demande la date à laquelle ils veulent commencer à recevoir leurs pensions de la SV avant qu'on leur demande leur nom.

Section B – Information à votre sujet

SECTION B - Information à votre sujet

Numéro d'assurance sociale	Prénom	2 ^e Prénom	Nom de famille
<input type="checkbox"/> Utiliser les coordonnées associées à mon compte du Régime de pensions du Canada. (Si vous sélectionnez cette case, procéder à la Section D)			
Nom à la naissance (s'il diffère de ci dessus)	Date de naissance (AAAA-MM-JJ)	Pays de naissance (si vous êtes né au Canada, indiquez la province ou le territoire)	
Langue préférée pour la correspondance		<input type="radio"/> Français	<input type="radio"/> Anglais

Si aucun des participants n'a dit avoir eu des difficultés à remplir les champs de cette section, il y avait des divergences dans la façon dont ils ont rempli les parties de la section B.

« **Passez à la section D** » : Dans l'un des scénarios utilisés pour remplir le formulaire de demande (voir le scénario n° 3 dans l'annexe), il était indiqué que la personne *avait déjà demandé la prestation du Régime de pensions du Canada, par conséquent, ses renseignements personnels étaient déjà au dossier*. La majorité de participants ont suivi correctement l'instruction *passer à la section D*. Toutefois, certains n'ont pas suivi l'instruction et ont soit sauté presque toutes les sections subséquentes, soit n'ont sauté aucune section, et ont plutôt continué à remplir des sections non nécessaires. *Participants qui ont sauté presque toutes les sections subséquentes* : Quelques-uns ont interprété cette instruction comme voulant dire que tous les renseignements de la demande du Régime de pensions du Canada au dossier s'appliqueraient aussi à cette demande de prestations de la SV. En conséquence, ils ont correctement rempli la section B, y compris la case à cocher *Utiliser les coordonnées associées à mon compte du Régime de pensions du Canada*. Cependant, ils n'ont pas suivi l'instruction de procéder à la section D. Au lieu de cela, ils n'ont rempli aucune de sections restantes exigées du formulaire de demande, à l'exception de la demande de retenue d'impôt volontaire dans la section H (le scénario donnait de l'information sur combien d'impôt à retenir), parce qu'ils ont interprété que les renseignements personnels au dossier incluaient tous les renseignements personnels de la personne.

Je trouvais que c'était très bien fait, parce que dès que vous entrez le numéro d'assurance sociale et votre nom, la boîte tout de suite après dit Utiliser les

coordonnées associées à mon compte du Régime de pensions du Canada, donc, quand vous cochez cette case, tout est fait jusqu'à ce que vous inscrivez 15 % dans la boîte sur l'autre page. Et la demande est finie. (Aîné)

Participants qui n'ont pas sauté la section D : Certains participants ont continué à remplir le reste de la section B et plusieurs ont également rempli la section C : *Vos coordonnées*.

Suggestion : Mettre en évidence l'instruction (p. ex. en caractères gras ou en couleur) et ajouter le nom de la section à laquelle ils doivent passer, « Si oui, passez à la section D – Votre historique de résidence ».

Pays de naissance : Si les participants n'ont pas exprimé de difficultés pour remplir cette section, il y avait des incohérences dans le niveau de détail et l'ordre des renseignements. Pour le scénario pertinent, la bonne réponse était Canada, Manitoba :

- Certains ont correctement écrit le pays et la province (comme demandé) et, tandis que certains ont inscrit Canada en premier et Manitoba en deuxième, d'autres ont inversé l'ordre avec Manitoba avant Canada.
- Seuls quelques participants ont écrit Manitoba (c.-à-d. *Canada n'est pas nécessaire parce que le Manitoba est au Canada*), tandis que quelques autres ont écrit seulement Canada (ils ont dit avoir manqué la mention de la province).

Suggestion : Fournir des champs distincts pour le pays et la province afin s'assurer que les deux informations sont fournies et dans le bon ordre.

Section C – Vos coordonnées

SECTION C - Vos coordonnées			
Adresse de domicile (N°, rue, app., R.R.)			
Ville	Province/territoire	Pays	Code postal
Adresse postale (N°, rue, app., case postale, R.R.)			
Ville	Province/territoire	Pays	Code postal
Adresse de courriel (facultatif)	Téléphone à domicile		Cellulaire

Aucun des participants n'a dit avoir eu des difficultés à remplir cette section. Cependant, il y avait quelques questions à propos de l'adresse postale, et, de ce fait, des divergences dans la façon dont les participants ont rempli cette section. Certaines personnes se sont demandé pourquoi l'adresse postale était incluse en plus de l'adresse de domicile, tandis que d'autres comprenaient que certaines personnes peuvent avoir une adresse postale différente de leur adresse de domicile (p. ex. si elles travaillent temporairement loin de la maison, vivent dans une communauté rurale, etc.). Les divergences dans la manière de remplir les champs d'adresse postale (adresse postale, ville/village, province/territoire, pays, code postal) comprenaient ce qui suit :

- Certains ont laissé vides tous les champs de l'adresse postale, parce que l'adresse de domicile était la même que l'adresse postale.

- Certains ont écrit *même ou même que ci-dessus* pour l'adresse postale et ont laissé vides tous les autres champs de l'adresse postale ou on écrit *même* pour tous les champs de l'adresse postale.
- Certains ont réécrit tous les mêmes renseignements dans les champs de l'adresse postale et de l'adresse de domicile.
- Certains n'ont inscrit que les renseignements de l'adresse postale et ont laissé vides les champs de l'adresse de domicile, parce qu' « *il faut qu'ils sachent où l'envoyer* » (la correspondance de Service Canada)

Quelques participants qui ont laissé vides tous les champs de l'adresse postale n'ont pas non plus rempli le numéro de téléphone à domicile, même si ce champ est obligatoire. Autrement dit, ils ont tout sauté à partir de l'Adresse postale jusqu'à la fin de la section C.

Suggestion : (1) Ajouter l'instruction pour l'adresse postale (si différent de ci-dessus) » et (2) déplacer le bloc « courriel (facultatif) », « Téléphone à domicile » et « Cellulaire » en haut des champs de l'adresse postale.

Section D – Votre historique de résidence

Notez que vous trouverez ci-après une image de la section D.

Un des scénarios (scénario n° 3) demandait aux participants de remplir cette section du formulaire de demande. Certains participants ont dit spontanément avoir des difficultés à remplir cette section. De plus, il y avait des différences dans la façon dont les participants ont interprété les questions, et des divergences considérables dans ce qu'ils ont écrit en raison de leur interprétation des questions.

Les participants nés à l'extérieur du Canada et les pré-ânés non admissibles à l'inscription automatique ont estimé que cette section serait difficile à remplir, au vu des renseignements de résidence et des documents exigés. Ils étaient particulièrement préoccupés par la difficulté de déterminer des dates précises et de fournir les documents d'appui, lesquels remontaient à des décennies pour certains. Dans ce contexte, certains ont demandé à quel point il fallait que les renseignements soient précis.

Fait intéressant, seul un petit nombre de participants ont consulté le guide d'instructions pour obtenir des précisions sur la façon de remplir cette section du formulaire de demande.

Voici des commentaires qui ont été formulés sur des parties particulières de la section D :

Avez-vous vécu de façon continue au Canada depuis votre naissance? : Pour ceux qui ont répondu oui, l'instruction était de passer à la *section F*. Un certain nombre de participants ont manqué l'instruction et ont rempli la *section E* avant d'aller à la section F.

Suggestion : Déplacer l'instruction à côté de la réponse Oui.

Si vous êtes né à l'extérieur du Canada, indiquez la date à laquelle vous êtes entré au Canada :

Cette sous-section exige que la personne remplisse son port d'entrée, à savoir la ville/province. Certains participants ont rempli correctement ce champ à partir du scénario qu'on leur a remis, c'est-à-dire Halifax, Nouvelle-Écosse. Cependant, certains ont écrit la province en premier et la ville en deuxième, tandis que d'autres ont inscrit la ville seulement.

Suggestion : Fournir deux champs distincts, un pour la ville et un pour la province.

SECTION D - Votre historique de résidence		Numéro d'assurance sociale :			
Avez-vous vécu de façon continue au Canada depuis votre naissance ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Si oui, passez à la Section F.					
Si vous êtes né à l'extérieur du Canada, indiquez : Date à laquelle vous êtes entré au Canada la première fois. (AAAA-MM-JJ) : _____ Ville/Province d'entrée : _____					
Énumérez ci-dessous tous les pays où vous avez résidé depuis l'âge de 18 jusqu'à ce jour. Indiquez tous les périodes où vous avez séjourné à l'extérieur du Canada pendant plus de six mois. Si vous avez besoin de plus d'espace, utilisez une autre feuille de papier.					
Note : Vous devez fournir des preuves de votre historique de résidence. Voir le feuillet de renseignements sous « Votre historique de résidence ». Il est possible que nous vous contactions à une date ultérieure pour obtenir les coordonnées de références qui pourraient confirmer les périodes de résidence énumérées ci-dessous.					
Period du AAAA-MM-JJ	Au AAAA-MM-JJ	Pays			
a)					
b)					
c)					
d)					
e)					
f)					
g)					
Prestations d'autres pays Si vous avez résidé ou travaillé dans un pays autre que le Canada, vous pourriez avoir droit à des prestations de ce pays. Veuillez fournir des renseignements sur les périodes où vous avez résidé ou travaillé dans un autre pays :					
Périod du AAAA-MM-JJ	au AAAA-MM-JJ	Pays	Indiquez () si vous avez aussi travaillé dans ce pays	Avez-vous présenté une demande de prestations dans ce pays ou recevez-vous des prestations de ce pays?	Numéro d'assurance dans ce pays
a)			<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
b)			<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
c)			<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
d)			<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
e)			<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

Énumérez ci-dessous tous les pays où vous avez résidé depuis l'âge de 18 ans jusqu'à ce jour : Sous la question, il y avait une autre instruction : *Indiquez toutes les périodes où vous avez séjourné à l'extérieur du Canada pendant plus de six mois.* Selon leur compréhension des renseignements à fournir, il y a eu beaucoup de divergences dans la façon dont les personnes ont rempli cette section. À titre de référence, voici les renseignements corrects en fonction du scénario :

	Période du AAAA-MM-JJ	Au AAAA-MM-JJ	Pays
a)	1970-05-20	1991-06-15	France
b)	1991-06-15	À ce jour ou 2016-08-date de la séance du groupe de discussion (23, 25 ou 30)	Canada

Tandis que certains ont écrit correctement les renseignements ci-dessus, la plupart ont fourni des renseignements incomplets ou incorrects ou aucun renseignement du tout :

- Beaucoup n'ont rempli que les champs de la ligne a) France, interprétant l'instruction comme voulant dire que les renseignements demandés ne s'appliquaient qu'aux périodes où la personne avait vécu à l'extérieur du Canada depuis (1) son 18^e anniversaire et (2) depuis son arrivée au Canada en 1991. En d'autres termes, ils n'ont pas interprété cette instruction comme s'appliquant à la ligne b) Canada, soit la période au cours de laquelle la personne a vécu au Canada.
- Certains participants n'ont rempli que les champs de la ligne b).
- Certains participants n'ont rien inscrit dans cette section du formulaire de demande pour une ou l'autre des raisons suivantes :
 - 1) La personne dans le scénario n'a pas vécu à l'extérieur du Canada depuis son arrivée à l'âge de 39 ans, par conséquent, aucune information n'était requise.
 - 2) Les participants ont été informés que la personne dans ce scénario recevait déjà le RPC et que ses renseignements étaient consignés au dossier. Compte tenu de cette information, les participants ont estimé que les renseignements au dossier incluraient l'historique de résidence et, par conséquent, ils n'avaient pas besoin de remplir le reste de la section D.

Pour les champs de date, il y avait les mêmes divergences que nous avons mentionnées auparavant. Fait intéressant, toutefois, c'est que pour le champ de date « Au » à la ligne b), personne n'a écrit la date de la séance du groupe de discussion. La majorité ont inscrit soit « À ce jour », tandis que quelques personnes ont laissé le champ vide.

On a posé deux questions aux participants à propos de la preuve de l'historique de résidence en se basant sur la *Note* dans le formulaire de demande :

Note : *Vous devez fournir la preuve de votre historique de résidence. Voir le feuillet de renseignements sous « Votre historique de résidence ». Il est possible que nous communiquions avec vous à une date ultérieure pour obtenir les coordonnées de références qui pourraient confirmer les périodes de résidence énumérée ci-dessous.*

Les deux questions étaient :

- 1) La personne doit-elle envoyer la preuve de son historique de résidence avec le formulaire de demande, ou le demandeur doit-il fournir cette preuve à une date ultérieure?
- 2) Quels types de preuve la personne pourrait-elle devoir fournir?

En réponse à la première question, la plupart des personnes ont supposé que la preuve de résidence devrait être envoyée avec le formulaire de demande. Certains participants ont dit que cela n'a pas été clairement indiqué dans le formulaire de demande ou le guide d'instructions, mais que c'était leur opinion compte tenu de (a) leurs expériences passées avec le gouvernement; (b) de la crainte que si les documents d'appui étaient envoyés par la suite, Service Canada aurait du mal à les mettre ensemble avec le formulaire de demande; (c) de la crainte que cela retarderait le traitement de leur demande. D'autres par conte ont interpréter « *Il est possible que nous vous contactions à une date ultérieure...* » comme voulant dire que la personne n'a pas besoin d'envoyer la preuve de résidence avec le formulaire de demande – si et quand Service Canada veut la preuve de résidence, ils communiqueront avec le demandeur. Pour ces participants, il n'y avait rien dans le guide d'instructions qui contredisait leurs points de vue – oui, la personne doit fournir les documents, mais seulement si on les lui demande.

Je mettrais ça dans la demande. On ne plaisante pas avec le gouvernement. (Aîné)

Ça me laisse penser qu'il faut envoyer la preuve avec la demande. (Pré-aîné)

Il me semble qu'on peut vous demander la preuve et, il est probable qu'on vous la demandera, alors, vous n'avez peut-être pas besoin de l'inclure immédiatement, mais vous devriez commencer à réunir les documents nécessaires pendant que c'est encore frais dans votre esprit. (Pré-aîné)

Je ne le comprends vraiment pas et j'ai vécu à l'extérieur du Canada, alors ce serait bien de savoir ce que je dois faire le moment venu. (Pré-aîné)

Je pense que vous n'arriverez pas à fournir tous les documents qu'ils demandent. Ça vous prendrait beaucoup de temps pour monter tout le dossier qu'il vous faut, et pour appeler, faire des démarches, et tout le reste. (Pré-aîné)

Un participant (qui était d'avis que la preuve de résidence devait être envoyée avec la demande) a suggéré que la note pourrait être révisée comme ci-après pour communiquer plus clairement deux messages différents, c.-à-d. la nécessité d'envoyer la preuve au moment de la demande et le fait que d'autres confirmations pourraient être nécessaires :

Remarque :

- *Vous devez fournir la preuve de votre historique de résidence. Voir le feuillet de renseignements sous « Votre historique de résidence ».*
- *Il est possible que nous vous contactions à une date ultérieure pour obtenir les coordonnées de références qui pourraient confirmer les périodes de résidence énumérée ci-dessous.*

En réponse à la deuxième question, la plupart des personnes n'avaient pas présent à l'esprit ce qui constituerait la preuve. Après avoir consulté le guide d'instructions, la plupart des personnes ont estimé qu'on y expliquait clairement les types de documents qu'il faudrait fournir.

Suggestion :

- *Ajouter la phrase suivante tirée du guide d'instructions « Énumérez ci-dessous tous les pays... » afin de préciser que le demandeur est tenu d'inclure également le temps passé au Canada :*
Si vous n'avez pas résidé toute votre vie au Canada, vous devez fournir des documents qui prouvent vos antécédents de résidence au Canada.
- *Préciser lorsque la preuve documentaire est exigée et à quel moment.*
- *Indiquer clairement si tous les documents doivent être inclus avec le formulaire de demande ou ce que les demandeurs devraient faire s'il n'ont pas toutes les preuves de résidence exigées au moment de faire leur demande. Par exemple, l'instruction suggérée pour le premier point pourrait être modifiée pour indiquer :*

*Si vous n'avez pas résidé toute votre vie au Canada, vous devez fournir des documents qui prouvent vos antécédents de résidence au Canada **joint**s à cette demande.*

Prestations d'autres pays : Sous ce titre, il y avait l'instruction supplémentaire suivante :

Si vous avez résidé ou travaillé dans un autre pays que le Canada, vous pourriez avoir droit à des prestations de ce pays. Veuillez fournir des renseignements sur les périodes où vous avez résidé ou travaillé à l'étranger.

Selon leur compréhension des renseignements à fournir, il y a eu beaucoup de divergences dans la façon dont les gens ont rempli cette section. À titre de référence, voici les renseignements corrects en fonction du scénario :

	Période du AAAA-MM-JJ	Au AAAA-MM-JJ	Pays	Cochez si vous avez aussi travaillé dans ce pays	Avez-vous présenté une demande de prestations dans ce pays ou recevez-vous des prestations de ce pays?	Numéro d'assurance dans ce pays
a)	1952-05-20	1991-06-15	France	✓	Oui	2700, etc.

Tandis que certains ont écrit correctement les renseignements ci-dessus, la plupart ont fourni des renseignements incomplets ou incorrects ou aucun renseignement du tout :

- Certains ont écrit 1970 pour la « Période du », associant cette information à la section plus haut qui demandait des renseignements *depuis l'âge de 18 ans jusqu'à ce jour*, mais ont rempli correctement les autres champs de réponse.
Ma question c'est que ça dit Veuillez fournir des renseignements sur les périodes où vous avez résidé ou travaillé dans un autre pays. Maintenant, est-ce qu'ils veulent dire depuis sa naissance ou depuis le temps où elle travaillait jusqu'à son départ? Donc, de l'âge de 18 ans jusqu'à ce jour? (Aîné)
- Certains ont écrit 1973 pour la « Période du ». Un participant a expliqué que puisqu'il avait déjà rempli l'historique de résidence ci-dessus, c.-à-d. la période où la personne avait vécu en France, et que l'instruction disait *résidé ou travaillé*, c'est l'historique de travail qui était demandé ici. Il a rempli correctement les autres champs.
- Certains participants ont rempli deux lignes. Comme un participant a expliqué, étant donné que l'instruction disait *résidé ou travaillé*, il n'était pas sûr quoi écrire. Sur la ligne a), le participant a inscrit correctement les renseignements comme il est indiqué ci-dessus. Sur la ligne b), il a aussi entré les renseignements de la personne à partir de l'âge de 18 ans jusqu'à son entrée au Canada.

Fait intéressant, quelques participants ont consulté le guide d'instructions pour plus d'information sur la façon de remplir cette section, mais ont dit qu'ils ne l'ont pas trouvé utile.

Quelques participants ont suggéré que si on demande de fournir des renseignements à la fois sur où les gens ont résidé et travaillé, cette section devrait être divisée en deux blocs de question distincts, c.-à-d. un bloc pour les pays où la personne a résidé et un autre pour les pays où elle a travaillé.

Quelques participants qui n'avaient pas vécu au Canada pendant 40 ans et avaient travaillé à l'extérieur du Canada ont demandé quel niveau de détail serait acceptable pour Service Canada du point de vue des dates.

À la fin, ça dit les prestations d'autres pays où j'ai travaillé. J'aurais du mal avec cette partie-là. Je me souviens des années, mais je ne me souviens pas des dates et des mois. J'ai travaillé en Angleterre, en Allemagne et en Iraq. Alors, qu'est qui arrive si je n'ai pas de date exacte – et je n'en ai pas. À quel point faut-il que les dates soient précises? Est-ce que je peux juste mettre « 76 jusqu'à 79 » j'ai travaillé là-bas,

sans avoir de mois ou de date, ou est-ce qu'ils vont me retourner mon formulaire. Ou est-ce que je peux mettre le mois et l'année et pas le jour? (Pré-aîné)

Il me demande l'année, le mois et une date. Je ne l'ai pas. Alors, est-ce que je devrais écrire ici – estimé? (Pré-aîné)

Suggestion : Réviser l'instruction pour indiquer quelque chose comme suit : « Si vous n'avez pas résidé toute votre vie au Canada, veuillez fournir la liste de tous les pays où vous avez résidé ou travaillé **depuis votre naissance**. »

Section E – Votre statut légal de résidence au Canada

SECTION E - Votre Statut légal de résidence au Canada	Numéro d'assurance sociale :
Cochez a) ou b) ci-dessous :	
a) <input type="radio"/> Je réside au Canada et mon statut de résidence actuel est :	b) <input type="radio"/> Je réside à l'extérieur du Canada et mon statut légal immédiatement avant mon départ était :
<input type="radio"/> Citoyen canadien	<input type="radio"/> Titulaire d'un permis de résident temporaire (ou permis du ministre)
<input type="radio"/> Résident permanent (ou immigrant reçu)	<input type="radio"/> Autre (veuillez préciser): _____

Pour cette section, quelques participants ont proposé de changer la disposition de l'information pour permettre aux gens d'aligner plus facilement a) et b) avec les réponses de la deuxième rangée.

Le problème était que les participants ont d'abord supposé que les seules réponses possibles pour a) étaient *Citoyen canadien* ou *Titulaire d'un permis de résident temporaire*, et que les deux réponses suivantes ne s'appliquaient qu'à ceux qui avaient répondu b).

Suggestion : Ajouter l'instruction de choisir parmi les quatre choix de réponse. Par exemple :

SECTION E - Votre Statut légal de résidence au Canada	Numéro d'assurance sociale :
Cochez a) ou b) ci-dessous :	
a) <input type="radio"/> Je réside au Canada et mon statut de résidence actuel est :	b) <input type="radio"/> Je réside à l'extérieur du Canada et mon statut légal immédiatement avant mon départ était :
<input type="radio"/> Citoyen canadien	<input type="radio"/> Titulaire d'un permis de résident temporaire (ou permis du ministre)
<input type="radio"/> Résident permanent (ou immigrant reçu)	<input type="radio"/> Autre (veuillez préciser): _____

Section F – État civil

SECTION F - État civil

État civil (cochez la case appropriée) :			
1 <input type="checkbox"/> Célibataire 2 <input type="checkbox"/> Marié 3 <input type="checkbox"/> Conjoint de fait 4 <input type="checkbox"/> Époux ou conjoint de fait survivant			
Renseignements sur votre époux ou conjoint de fait (si vous avez coché la case 2 ou 3 ci-dessus)			
Numéro d'assurance sociale	Prénom	2e Prénom	Nom de famille
Date de naissance (AAAA-MM-JJ)		Date du mariage ou début de l'union de fait (AAAA-MM-JJ)	
Adresse du domicile de l'époux ou du conjoint de fait - si elle diffère de celle mentionnée à la Section C (No., rue, app., R.R.)			
Ville	Province/territoire	Pays	Code postal
Adresse de courriel (facultatif)		Téléphone à domicile	Cellulaire

En général, les participants n'ont pas eu de difficulté à remplir cette section du formulaire de demande à partir des scénarios qui leur ont été remis ni à partir de leur propre situation. Aucun des participants n'a dit avoir consulté le guide d'instructions (remarque : le guide d'instructions ne donnait aucune indication pour cette section du formulaire de demande).

Concernant l'état civil, quelques-uns ont remarqué ce qui suit :

- Certaines catégories, qu'ils avaient l'habitude de voir, p. ex. « séparé » et « divorcé » et qui figurent sur la déclaration de revenus, n'étaient pas incluses; ils ont estimé que cela pourrait entraîner une certaine confusion :

Je suis divorcé. Je ne me considère pas comme un célibataire. Si j'étais célibataire, ça voudrait dire que je ne me suis pas marié. (Aîné)

Ils devraient mettre la catégorie divorcé. Le divorce est très répandu dans notre pays. (Aîné)

- Ils ont trouvé que la catégorie *époux ou conjoint de fait survivant* n'était pas aussi intuitive que l'expression plus familière de « veuf/veuve ».
- Un participant a souligné qu'il est difficile de déterminer la date exacte du début d'une union de fait, et a soutenu que c'était trop précis de demander de donner une journée bien arrêtée.

Dans la plupart des groupes de discussion, on a proposé aux participants la situation hypothétique suivante et on leur a demandé de dire comment ils rempliraient le champ d'état civil : *Vous vous êtes séparé de votre époux il y a un an et demi et vous vivez aujourd'hui en union de fait.* Il n'y a pas eu d'accord général sur la case à cocher. Les réponses de participants se sont réparties comme suit :

- Certains cocheraient la case *Marié*, parce que la personne est toujours légalement mariée.
- Certains cocheraient la case *Conjoint de fait*, parce que c'est la situation la plus récente.
- Certains ont dit qu'ils cocheraient peut-être les deux cases *Marié* et *Conjoint de fait* s'ils le pouvaient, mais ils n'étaient pas certains de le pouvoir, c.-à-d. que l'instruction vis-à-vis de l'état civil semble dire qu'il ne faut cocher qu'une seule case : *cochez la case appropriée.*
- Certains ont dit qu'ils essaieraient de consulter le guide d'instructions, alors que d'autres ont dit qu'ils devraient communiquer avec Service Canada.

Suggestion : *Le guide d'instructions doit expliquer clairement aux demandeurs comment remplir l'état civil dans le formulaire de demande.*

Suggestion : Dans le formulaire de demande, il pourrait être utile d'inclure dans l'instruction le mot « actuellement » – c.-à-d. « État civil (cochez la case appropriée actuellement) ».

Section G – Présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti

SECTION G - Présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti (SRG) Résidents Canadiens Seulement

Le montant du SRG est établi en fonction de votre état civil et de votre revenu net annuel, ou de votre revenu combiné net annuel dans le cas d'un couple. Si votre demande de SV est approuvée et que vous remplissez cette section, nous récupérerons auprès de l'Agence du revenu du Canada les informations sur votre revenu afin de déterminer si vous (et votre époux ou conjoint de fait, s'il y a lieu) êtes admissible(s) au SRG.

Si vous ne souhaitez pas être considéré aux fins du Supplément de revenu garanti, cochez cette case et passez à la Section H :

Je ne souhaite pas être considéré aux fins du SRG.

Est-ce que vous avez connu une diminution de votre revenu au cours des trois dernières années, ou est-ce que vous prévoyez une diminution de votre revenu au cours des deux prochaines années? Oui Non

Si oui, indiquez :

- Date de la diminution : (AAAA-MM-JJ): _____

- Type de revenu qui a été, ou, qui sera diminué : Revenus d'emploi et d'emploi autonome : \$ _____

Revenu de toutes autres sources (préciser) : \$ _____

SECTION G (cont.) - Présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti (SRG) Résidents Canadiens Seulement

Est-ce que votre époux ou conjoint de fait (s'il y a lieu) a connu une diminution de leur revenu au cours des trois dernières années, ou est-ce qu'il/elle prévoit une diminution de leur revenu au cours des deux prochaines années? Yes No

Si oui, indiquez :

- Date de la diminution : (AAAA-MM-JJ): _____

- Type de revenu qui a été, ou, qui sera diminué : Revenus d'emploi et d'emploi autonome : \$ _____

Revenu de toutes autres sources (préciser) : \$ _____

Recevez-vous une pension ou autres revenus d'un autre pays? Oui Non

Si oui, indiquez le montant annuel de votre revenu étranger. Vous devez déclarer la totalité du montant, même si ce n'est pas pleinement imposable par suite d'une convention fiscale.

Montant annuel : _____ \$

Source de revenu : _____

La plupart des participants ont estimé que les personnes voulant être considérées aux fins du le SRG auraient du mal à répondre aux questions connexes.

La plupart ont dit qu'ils n'auraient aucune idée de quelle date inscrire dans le champ de *date de la diminution* compte tenu des périodes visées (les trois dernières années et les deux prochaines années).

Vous ne pouvez vraiment pas savoir. Vous allez prendre la retraite, mais vous pourriez bien être congédié ou tombé malade avant. (Pré-aîné)

Vous pouvez répondre pour les trois dernières années, mais vous ne serez peut-être pas capable de répondre pour les deux prochaines années. (Pré-aîné)

Bon, quand ils disent la date de la diminution, la question que je me pose, c'est est-ce qu'ils veulent dire le jour même où vous avez perdu l'argent ou de la date sur le formulaire de déclaration de revenus? (Aîné)

Plusieurs commentaires ont été formulés à propos du champ de date de la diminution :

- Certains ont dit qu'ils entreraient la date de la première diminution de leur revenu au cours de la période qui s'échelonne sur les trois dernières années et les deux prochaines années.
- Certains ont fait remarquer qu'une difficulté majeure pour répondre à ces questions tenait au fait que la diminution du revenu peut s'opérer graduellement au cours de la période de cinq ans, plutôt que d'un seul coup, ou qu'il peut y avoir plusieurs diminutions au cours des cinq ans. Cependant, la question ne permet d'inscrire qu'une seule diminution à une date précise.
- Certains indiqueraient la date à laquelle ils ont commencé ou prévoient commencer leur retraite ou, s'ils sont mariés, la date à laquelle leur conjoint prendra la retraite.

Si je prévois prendre la retraite dans un an, je sais que mon revenu va baisser à cette date, tandis que si je suis passé du temps plein au temps partiel il y a un an, je sais que c'était à ce moment-là que mon revenu a baissé. Par conséquent, j'indiquerais une date qui se rapproche le plus possible d'un changement important. (Pré-aîné)

- Certains inscriraient la date à laquelle ils prévoient recevoir leur pension de la SV.

Quelques-uns ont également fait remarquer que tandis qu'ils seraient capables d'entrer l'année, ils auraient probablement du mal à donner les dates précises qui sont demandées dans le formulaire de demande, c'est-à-dire le mois et le jour.

La plupart des participants ont dit ne pas savoir quel montant en dollars entrer dans le champ de la diminution. Quelques-uns ont donné l'une ou l'autre des réponses suivantes :

- Le revenu net pour l'année de la diminution (ou l'année de la première diminution) selon leur déclaration de revenus.
- La différence entre le revenu avant et après la diminution.
- Le revenu diminué prévu.
- Leur revenu actuel, c.-à-d. la base à partir de laquelle leur revenu sera diminué.

C'est un champ assez difficile à remplir si vous êtes travailleur autonome. J'ai plus de dépenses cette année. Mes impôts de l'année dernière étaient beaucoup moins élevés que ceux de l'année d'avant. Ce serait difficile de calculer tout ça. Il faudrait

que je ressorte mes déclarations et que j'essaie de comprendre ce qui en est.
(Aîné)

Je trouve que ce n'est pas clair quel montant en dollars ils veulent. Disons que je gagnais 80 000 \$ et, parce que je vais prendre la retraite, ma pension sera de 35 000 \$ – est-ce qu'ils veulent que je mette le montant de 35 000 \$ qui est mon revenu diminué ou 45 000 \$ qui est le montant que je vais perdre? Est-ce qu'ils veulent la différence ou le montant absolu? (Aîné)

Quelques participants ont proposé de créer un champ de saisie plus structuré dans le formulaire, *Mon revenu est passé (ou passera) de [insérer le montant] \$ à [insérer le montant] \$.*

Suggestion : *Le guide d'instructions indique ce qui suit :*

Si vous avez connu une diminution au cours des trois dernières années, ou que vous prévoyez une diminution au cours des deux prochaines années, nous vous demanderons de remplir un autre formulaire pour estimer votre revenu après la diminution...

Une modification possible pourrait être d'indiquer clairement que cela se rapporte aux diminutions prévues ou prévisibles, comme la date connue d'un départ à la retraite. Il serait peut-être utile également de donner d'autres exemples.

Une autre possibilité pourrait être de laisser tomber les questions liées à la date de la diminution et aux montants en dollars, et d'insérer l'information du guide d'instructions dans le formulaire de demande.

Section H – Renseignements sur le versement : Retenue d'impôt volontaire :

SECTION H (cont.) - Renseignements sur le paiement	
Retenue d'impôt volontaire (pour les résidents du Canada uniquement)	
Votre pension de la Sécurité de la vieillesse est un revenu imposable. Si vous souhaitez que l'on déduise de votre paiement mensuel l'impôt fédéral sur le revenu, veuillez indiquer le montant en dollars ou le pourcentage de l'impôt fédéral que vous désirez que l'on déduise chaque mois :	
Impôt fédéral sur le revenu	Impôt fédéral sur le revenu
_____ \$	_____ %

Les participants ont compris qu'ils n'étaient pas obligés de demander à Service Canada de déduire du versement mensuel de leur pension de la SV l'impôt fédéral sur le revenu et qu'ils pouvaient ne pas remplir cette section du formulaire de demande, s'ils le voulaient.

La plupart des participants ont dit qu'en ce qui les concerne, ils demanderaient un pourcentage de l'impôt fédéral plutôt qu'un montant en dollars. Pour ce qui est de déterminer le pourcentage à déduire :

- Certains ont dit qu'ils utiliseraient le même pourcentage que leur tranche d'imposition actuelle selon leur déclaration de revenus la plus récente.
Bon, vous venez de calculer combien d'impôt vous payeriez environ si vous gagniez 50 000 \$ par année, ou disons que vous devriez payer 20 % d'impôt, alors vous leur demanderiez de déduire 20 %. C'est ce que je ferais. (pré-aîné)
- Certains ont dit qu'ils devraient faire leur propre recherche en ligne pour déterminer le pourcentage à déduire en fonction de leur situation. Quelques-uns ont demandé un exemple de ce que la plupart des gens entrent comme pourcentage.

- Certains ont dit qu'ils devraient demander conseil à un comptable ou à quelqu'un en qui ils ont confiance parce qu'ils n'auraient aucune idée quel pourcentage déduire.

Il faudrait que je demande à quelqu'un. Je n'aurais aucune idée du pourcentage à déduire. Je ne sais pas si 15 % c'est un bon pourcentage ou 13 % ou 20 %. Je ne veux pas qu'on me tombe dessus au moment de la déclaration de revenus. (Pré-âiné)

ANNEXE

Questionnaire d'évaluation

Old Age Security (OAS) Focus Groups Recruitment Screener

Hello/Bonjour (pause), I'm _____ of Research House, a marketing research company. We are conducting a study on behalf of the Government of Canada, specifically for the Old Age Security program or OAS for short. This program is delivered by the department called Service Canada.

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

Service Canada is looking to improve services for the Old Age Security program to better meet client needs. Some of the changes that are being made include revisions to various materials related to OAS. These materials include the Application Form and various letters. The purpose of the study is to have people review these materials and to provide their feedback and opinions.

I'd like to describe to you what would be involved in participating in this study. We are organizing discussion groups which involve a small number of people who will be asked to review printed materials, write out short comments on the materials and then share their opinions with others in the discussion group. We are having a few of these sessions and would be interested in possibly having you participate.

The session will last for 2½ hours. People who take part will be compensated for their time and light refreshments will be served.

Your participation is voluntary. All information collected, used and/or disclosed will be used for research purposes only and administered according to the requirements of the Privacy Act of Canada.

Would you be interested in participating in this study?

Yes	1	Continue with Introduction
No	2	Thank and end the interview

I need to ask you a few questions to make sure we are getting the right mix of people for this research. This will take about 4 to 5 minutes.

Note to recruiter: When terminating a call with someone, say: *Thank you for your cooperation. We already have enough participants who have a similar profile to yours, so we are unable to invite you to participate.*

1) Record gender

Male	1	Watch quotas
Female	2	Recruit at least 4 of each

2) Are you between 55 and 70 years of age?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

3a) Do you or does any member of your family work in any of the following areas? **(Read list)**

	<u>No</u>	<u>Yes</u>
A marketing research firm	()	()
A magazine or newspaper	()	()
An accounting or bookkeeping firm or department	()	()
A firm providing financial planning services	()	()
Employment and Social Development Canada, the Canada Revenue Agency or Service Canada	()	()
A radio or television station	()	()
An advertising agency or graphic design firm	()	()
A public relations company	()	()

If "yes" to any, thank and end the interview

3b) Are you an active member of any group dealing with taxation, for example the Canadian Federation of Taxpayers or any groups dealing with seniors issues, for example, the Canadian Association for Retired People, often referred to as CARP?

- Yes, an active member 1 **Thank and end the interview**
- No, not an active member 2

4a) Are you a Canadian citizen?

- Yes 1 **Go to Q.5a**
- No 2

4b) Do you have Permanent Residence status in Canada?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

5a) We would like to talk to people in different age groups. Please tell me the year you were born. **(Do not read)**

1946 (70 years of age)	1	} Qualifies for Seniors Group
1947 (69 years of age)	2	
1948 (68 years of age)	3	
1949 (67 years of age)	4	
1950 (66 years of age)	5	
1951 (65 years of age)	6	
1952 (64 years of age)	7	Ask Q.5b
1953 (63 years of age)	8	} Ask Q.5c
1954 (62 years of age)	9	
1955 (61 years of age)	10	
1956 (60 years of age)	11	
1957 (59 years of age)	12	} Qualifies for Pre-Seniors Group
1958 (58 years of age)	13	
1959 (57 years of age)	14	
1960 (56 years of age)	15	
1961 (55 years of age)	16	

IF 64 YEARS OF AGE, ASK:

5b) Have you received any correspondence related to OAS from Service Canada, or have you filled out the OAS application?

Yes	1	Qualifies for Seniors Group – Go to Seniors Section
No	2	Ask Q.5c

IF 60-64 YEARS OF AGE, ASK:

5c) Are you currently receiving the Old Age Security Allowance or Allowance for the Survivor?

Yes	1	Thank and end the interview
No	2	Qualifies for Pre-Seniors Group – Go to Pre-Seniors section

Quotas for Age:

- **Seniors:** 5 recruits 64-67; 4 recruits 68-70 years of age
- **Pre-Seniors:** 4 recruits 55-59 years of age; 5 recruits 60-64

SENIORS SECTION: FOR SENIORS 64-70 YEARS OF AGE, ASK:

6a) **IF 64-70 YEARS OF AGE, ASK:** People eligible for the OAS pension have the option of deferring the start of pension payments. Did you choose to defer your OAS pension, or did you decide to start receiving it as soon as you qualify for it?

- | | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| As soon as qualified | 1 | Go to Q.7a |
| Deferred receiving OAS | 2 | |
| Neither/Can't remember | 3 | Thank and end the interview |

6b) **IF "DEFERRED" IN Q.6a; ASK:** Are you currently receiving the OAS pension, or is it still deferred to a later date?

- | | | |
|------------------------------|---|-----------------------------|
| Currently receiving OAS | 1 | |
| Still deferred receiving OAS | 2 | Recruit maximum of 1 |

7a) **IF 64-67 YEARS OF AGE, ASK:** In 2013, the Government of Canada started a new process to automatically enroll some seniors who are eligible to receive the OAS pension. Were you automatically enrolled to receive the OAS pension or did you have to complete an Application Form and mail it in?

- | | | |
|-------------------------------|---|---|
| Automatically enrolled | 1 | Recruit minimum of 3; Go to Q.8a |
| Completed an Application Form | 2 | Recruit minimum of 1; Ask Q.7b |

7b) **IF Q.7a=2 OR 68-70 YEARS OF AGE:** Were you involved in completing the application materials for the OAS pension, or did someone else handle this on your behalf?

- | | | |
|--|---|--------------------------------|
| I was involved | 1 | Go to Q.8a |
| Someone else completed application materials | 2 | Thank and end interview |

Quotas for Q.6/7:

- **Automatically enrolled:** at least 3 recruits 64-67 years of age
- **Completed an Application Form:** overall quota of minimum of 3 recruits

Note: All 68-70 count towards quota for completed an Application Form (4 recruits)

8a) Were you born in Canada or were you born elsewhere?

- | | | |
|----------------|---|-------------------------------------|
| Canadian-born | 1 | Go to Q.9 |
| Born elsewhere | 2 | Recruit at least 3; Ask Q.8b |

8b) About how long ago did you come to Canada? **(Read list)**

- | | |
|------------------------|---|
| 10 to 20 years ago | 1 |
| More than 20 years ago | 2 |

9) What is the highest level of education you have received? **(Do not read)**

- | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------------------|
| Some high school or less | 1 | |
| Completed high school/CEGEP | 2 | |
| Post-secondary technical training | 3 | Quotas: |
| Some college/university | 4 | At least 3 with Codes 1, 2, |
| Completed college/university | 5 | 3 or 4 |
| Post-graduate studies | 6 | At least 3 with Codes 5 or 6 |

10) What is your current marital status? Are you? **(Read list)**

- | | | |
|-----------------------|---|---------------------------|
| Married or common-law | 1 | Recruit at least 5 |
| Currently single | 2 | Recruit at least 3 |

IF MARRIED/COMMON-LAW, ASK; OTHERWISE GO TO Q.11b:

11a) We would like to invite a cross-section of people with different income levels. Which one of the following groups best describes your annual household income from all sources before taxes? **(Read list)**

- | | | |
|----------------------|---|----------------------|
| Under \$30,000 | 1 | |
| \$30,000 to \$59,000 | 2 | |
| \$60,000 to \$99,000 | 3 | Recruit a mix |
| \$100,000 or more | 4 | |

GO TO Q. 17a

IF CURRENTLY SINGLE, ASK:

11b) We would like to invite a cross-section of people with different income levels. Which one of the following groups best describes your annual income from all sources before taxes? **(Read list)**

- | | | |
|----------------------|---|----------------------|
| Under \$15,000 | 1 | |
| \$15,000 to \$29,000 | 2 | |
| \$30,000 to \$59,000 | 3 | Recruit a mix |
| \$60,000 or more | 4 | |

GO TO Q. 17a

PRE-SENIORS SECTION: FOR PRE-SENIORS 55-64 YEARS OF AGE, ASK:

12) When you turn 65 years of age, will you have lived in Canada for 10 or more years?

- | | | |
|-----|---|------------------------------------|
| Yes | 1 | |
| No | 2 | Thank and end the interview |

13a) Were you born in Canada or were you born elsewhere?

- | | | |
|----------------|---|--------------------------------------|
| Canadian-born | 1 | Go to Q.14 |
| Born elsewhere | 2 | Recruit at least 3; Ask Q.13b |

13b) About how long ago did you come to Canada? **(Read list)**

- | | |
|------------------------|---|
| 10 to 20 years ago | 1 |
| More than 20 years ago | 2 |

14) What is the highest level of education you have received? **(Do not read)**

- | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------------------|
| Some high school or less | 1 | |
| Completed high school/CEGEP | 2 | |
| Post-secondary technical training | 3 | Quotas: |
| Some college/university | 4 | At least 2 with Codes 1, 2, |
| Completed college/university | 5 | 3 or 4 |
| Post-graduate studies | 6 | At least 3 with Codes 5 or 6 |

15) What is your current marital status? Are you? **(Read list)**

- | | | |
|-----------------------|---|---------------------------|
| Married or common-law | 1 | Recruit at least 5 |
| Currently single | 2 | Recruit at least 3 |

IF MARRIED/COMMON-LAW, ASK; OTHERWISE GO TO Q.16b:

16a) We would like to invite a cross-section of people with different income levels. Which one of the following groups best describes your annual household income from all sources before taxes? **(Read list)**

- | | | |
|-----------------------|---|----------------------|
| Under \$30,000 | 1 | |
| \$30,000 and \$59,000 | 2 | |
| \$60,000 to \$99,000 | 3 | Recruit a mix |
| \$100,00 to \$149,000 | 4 | |
| \$150,000 or more | 5 | |

GO TO Q. 17a

IF CURRENTLY SINGLE, ASK:

16b) We would like to invite a cross-section of people with different income levels. Which one of the following groups best describes your annual income from all sources before taxes?
(Read list)

- | | | |
|-----------------------|---|----------------------|
| Under \$20,000 | 1 | |
| \$20,000 and \$39,000 | 2 | |
| \$40,000 to \$59,000 | 3 | Recruit a mix |
| \$60,000 or more | 4 | |

I have just a few more questions to ask you.

17a) Have you ever participated in an in-depth research interview or a focus group involving a small group of people where people were asked to discuss different topics?

- | | | |
|-----|---|-------------------|
| Yes | 1 | |
| No | 2 | Go to Q.18 |

17b) What topics have you ever discussed?

(If related to testing communication materials or Application Forms, thank participant for their time and end the interview)

17c) And when was the last time you attended an interview or discussion group?

- | | | |
|----------------------------------|---|------------------------------------|
| 6 months ago or less | 1 | Thank and end the interview |
| OR more than 6 months ago | 2 | |

17d) In the past 5 years, how many in-depth research interviews or discussion groups have you attended? Would you say less than 5 in total, or would you say 5 or more?

- | | | |
|-------------|---|------------------------------------|
| Less than 5 | 1 | |
| 5 or more | 2 | Thank and end the interview |

Let me tell you some more about this study to see if you would like to take part.

- 18) As I mentioned earlier, the research involves taking part in a focus group. In the group discussion, you will be asked to review printed materials, write out short comments on the materials and to voice your opinions in front of others. Do you feel comfortable doing this?

Yes 1

No 2 **Thank and end the interview**

Terminate if person gives a reason such as verbal ability, sight, hearing, or related to reading/writing ability, or if they think they may have difficulty expressing their thoughts.

There may be someone from Service Canada who has been involved in the OAS program observing the session. However, they will not take part in the discussion in any way, and they will not be given your name. Is this acceptable to you?

Yes 1

No 2 **Thank and end the interview**

The focus group session will be audio-recorded. These recordings are used to help with analyzing the findings and writing the report. Your name will not appear in the research report. Is this acceptable to you?

Yes 1

No 2 **Thank and end the interview**

INVITATION

Thank you. We would like to invite you to participate in one of our focus groups. The discussion will last 2½ hours, and refreshments will be provided. Following your participation in the focus groups, you will be paid \$125.

Would you be willing to attend?

Yes 1

No 2 **Thank and end the interview**

The discussion group will be held at:

City/Date:	Location:	Type of group:	Time:
<i>Kitchener</i> <i>Tues., Aug. 23</i>	Metroline Research 7 Duke Street West, Suite 301 Tel #: 519-584-7700	Seniors Pre-seniors	3:00 – 5:30 pm 6:30 – 9:00 pm
<i>Moncton</i> <i>Thurs., Aug. 25</i>	Corporate Research Associates 68 Highfield Street, Suite 101 Tel #: 888-414-1336/506-870-4277	Seniors Pre-seniors	3:00 – 5:30 pm 6:30 – 9:00 pm
<i>Winnipeg</i> <i>Tues., Aug. 30</i>	NRG Research Group 213 Notre Dame Avenue, Suite 804 Tel #: 204-989-8999	Seniors Pre-seniors	3:00 – 5:30 pm 6:30 – 9:00 pm
<i>Montreal</i> <i>Tues., Aug. 30</i>	Ad Hoc Research 1250 Guy Street, Suite 900 Tel #: 514-937-4040	Seniors Pre-seniors	3:00 – 5:30 pm 6:30 – 9:00 pm

We ask that you arrive 15 minutes early, to make sure we can start on time. If you use glasses to read, please remember to bring them with you.

As we are only inviting a small number of people to attend, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call so that we can get someone to replace you. You can reach us at **[Insert Research House phone #]**. Please ask for **[Insert Research House contact name]**.

Someone from our company will call you back within two or three days to confirm these arrangements. To do that, we need to have your contact information.

Name: _____

Evening phone: _____ **Day time phone:** _____

Email address: _____

Thank you very much!

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

Questionnaire de recrutement pour groupes de discussion sur la Sécurité de la vieillesse (SV)

Bonjour/Hello (pause)! Je m'appelle _____, et je représente Research House, une société de recherche en marketing. Nous effectuons un sondage pour le gouvernement du Canada, et tout particulièrement pour le programme de la Sécurité de la vieillesse ou, sa forme abrégée, SV. Ce programme est fourni par Service Canada.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? **[Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais :]** We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye. Nous vous téléphonerons pour continuer cette interview en anglais. Merci. Au revoir.

Service Canada souhaite améliorer les services du programme de la Sécurité de la vieillesse, afin de mieux satisfaire les besoins des clients. Certains changements effectués englobent les révisions faites à divers documents connexes à la SV. Ces communications incluent le formulaire de demande et diverses lettres. Le but de l'étude est de demander aux participants de lire ces communications et de faire part de leur rétroaction et de leurs opinions.

J'aimerais vous décrire ce que votre participation à l'étude comporte. Nous organisons des groupes de discussion avec un petit nombre de personnes, à qui nous demanderons de lire les communications imprimées, d'écrire de brefs commentaires sur ces communications, puis de partager leurs opinions avec les autres participants au groupe de discussion. Nous organisons quelques-unes de ces sessions et nous serons intéressés à ce que vous puissiez y participer.

La session durera deux heures et demie. Les participants seront rémunérés pour leur temps et de légers rafraîchissements seront servis.

Votre participation est volontaire. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués serviront uniquement à des fins de recherche et seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada.

Seriez-vous intéressé(e) à participer à cette étude?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | Poursuivez avec l'introduction |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'interview |

Je dois vous poser quelques questions pour nous assurer d'obtenir la bonne combinaison de personnes pour cette étude. Cela prendra environ 4 ou 5 minutes.

Note au recruteur : En terminant un appel avec quelqu'un, dites : *Merci de votre collaboration. Nous avons déjà suffisamment de participants dont le profil est semblable au vôtre. Il ne nous est donc pas possible de vous inviter à y participer.*

1) **Inscrivez le sexe :**

Masculin	1	Surveillez les quotas
Féminin	2	Recrutez au moins 4 de chaque sexe

2) Avez-vous entre 55 et 70 ans?

Oui	1	
Non	2	Remerciez et terminez l'interview

3a) Travaillez-vous ou est-ce qu'un membre de votre famille travaille dans un des domaines suivants? (**Lisez la liste**)

	<u>Non</u>	<u>Oui</u>	
Une entreprise d'étude de marché	()	()	Si « oui » à l'une ou l'autre de ces questions, remerciez et terminez l'interview
Un magazine ou un journal	()	()	
Une firme ou un service comptable ou de tenue de livres	()	()	
Une firme procurant des services de planification financière	()	()	
Emploi et Développement social Canada, l'Agence du revenu du Canada ou Service Canada	()	()	
Une station de radio ou de télévision	()	()	
Une agence de publicité ou une entreprise de conception graphique	()	()	
Une entreprise de relations publiques	()	()	

3b) Êtes-vous membre actif de tout groupe traitant des impôts, comme par exemple la Fédération canadienne des contribuables ou tous autres groupes traitant des questions de personnes âgées comme, par exemple, l'Association canadienne des individus retraités qu'on appelle souvent CARP?

Oui, un membre actif	1	Remerciez et terminez l'interview
Non, pas un membre actif	2	

4a) Êtes-vous un(e) citoyen(citoyenne) canadien(ne)?

Oui	1	Allez à la Q.5a
Non	2	

4b) Avez-vous le statut de résident permanent au Canada?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'interview |

5a) Nous souhaitons parler avec des gens faisant partie de différents groupes d'âges. Veuillez me dire en quelle année vous êtes né(e). **(Ne lisez pas)**

- | | | |
|----------------------|----|---|
| 1946 (70 ans) | 1 | } Admissible au groupe des personnes âgées |
| 1947 (69 ans) | 2 | |
| 1948 (68 ans) | 3 | |
| 1949 (67 ans) | 4 | |
| 1950 (66 ans) | 5 | |
| 1951 (65 ans) | 6 | |
| 1952 (64 ans) | 7 | Posez la Q.5b |
| 1953 (63 ans) | 8 | } Posez la Q.5c |
| 1954 (62 ans) | 9 | |
| 1955 (61 ans) | 10 | |
| 1956 (60 ans) | 11 | |
| 1957 (59 ans) | 12 | } Admissible au groupe des 55 à 64 ans |
| 1958 (58 ans) | 13 | |
| 1959 (57 ans) | 14 | |
| 1960 (56 ans) | 15 | |
| 1961 (55 ans) | 16 | |

SI 64 ANS, POSEZ CETTE QUESTION :

5b) Avez-vous reçu de la correspondance se rapportant à la SV de la part de Service Canada ou avez-vous rempli la demande pour la SV?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | Admissible au groupe des personnes âgées – Allez à la section Personnes âgées |
| Non | 2 | Demandez la Q.5c |

SI 60-64 ANS, POSEZ CETTE QUESTION :

5c) Recevez-vous présentement la prestation de la Sécurité de la vieillesse ou l'Allocation au survivant?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | Remerciez et terminez l'interview |
| Non | 2 | Admissible groupe des 55 à 64 ans – Allez à la section Personnes âgées |

Quotas des âges :

- **Personnes âgées :** 5 personnes recrutées de 64 à 67 ans; 4 personnes recrutées de 68 à 70 ans
- **Les 55 à 64 ans :** 4 personnes recrutées de 55 à 59 ans; 5 personnes recrutées de 60 à 64 ans

SECTION DES PERSONNES ÂGÉES : AUX PERSONNES ÂGÉES DE 64 À 70 ANS, POSEZ CETTE QUESTION :

- 6a) **SI LA PERSONNE A ENTRE 64 ET 70 ANS, POSEZ CETTE QUESTION :** Les personnes admissibles à la pension de la SV ont le choix de différer le début des versements de la pension. Avez-vous décidé de différer votre pension de SV ou avez-vous décidé de la recevoir dès que vous étiez admissible à la recevoir?

- | | | |
|--|---|--|
| Dès qu'admissible | 1 | Allez à la Q.7a |
| Différer la SV | 2 | |
| Ni l'un ni l'autre/ne peut s'en rappeler | 3 | Remerciez et terminez l'interview |

- 6b) **SI « DIFFÉRÉ » à LA Q.6a, POSEZ CETTE QUESTION :** Recevez-vous présentement la pension de SV ou est-elle toujours différée à une date ultérieure?

- | | | |
|---------------------------|---|---------------------------|
| Reçoit présentement la SV | 1 | |
| SV toujours différée | 2 | Recrutez 1 maximum |

- 7a) **SI LA PERSONNE A ENTRE 64 ET 67 ANS, POSEZ CETTE QUESTION :** En 2013, le gouvernement du Canada entamait un nouveau processus d'inscription automatique des personnes âgées qui sont admissibles à recevoir la pension de la SV. Étiez-vous automatiquement inscrit(e) pour recevoir la pension de la SV ou avez-vous dû remplir un formulaire de demande et la poster?

- | | | |
|------------------------------|---|--|
| Inscrit(e) automatiquement | 1 | Recrutez 3 minimum; Allez à la Q.8a |
| Formulaire de demande rempli | 2 | Recrutez 1 minimum; Posez la Q.7b |

- 7b) **SI Q.7a=2 OU 68-70 ANS :** Avez-vous rempli les documents de demande pour la pension de SV ou est-ce que quelqu'un d'autre s'en est occupé en votre nom?

- | | | |
|---|---|--|
| Je les ai remplis | 1 | Allez à la Q.8a |
| Quelqu'un d'autre a rempli les documents de demande | 2 | Remerciez et terminez l'interview |

Quotas pour Q.6/7 :

- **Inscrit(e) automatiquement** : au moins 3 personnes recrutées entre 64 et 67 ans
- **A rempli un formulaire de demande** : quota global de 3 personnes recrutées minimum

Note : Tous les 68 à 70 comptent pour le quota d'avoir rempli un formulaire de demande (4 personnes recrutées)

8a) Êtes-vous né(e) au Canada ou ailleurs?

- | | | |
|-----------------|---|---|
| Né(e) au Canada | 1 | Allez à la Q.9 |
| Né(e) ailleurs | 2 | Recrutez au moins 3; posez la Q.8b |

8b) Il y a combien de temps environ que vous êtes arrivé(e) au Canada? (**Lisez la liste**)

- | | |
|-----------------------|---|
| Il y a 10 à 20 ans | 1 |
| Il y a plus de 20 ans | 2 |

9) Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez obtenu? (**Ne lisez pas la liste**)

- | | | |
|-------------------------------------|---|--|
| École secondaire en partie ou moins | 1 | Quotas :
Au moins 3 avec codes 1, 2, 3 ou 4 |
| Diplôme d'études secondaires/CEGEP | 2 | |
| Formation technique post-secondaire | 3 | Au moins 3 avec codes 5 ou 6 |
| Collège/université en partie | 4 | |
| Diplôme collégial/universitaire | 5 | |
| Études de cycles supérieurs | 6 | |

10) Quel est votre état civil actuel? Êtes-vous? (**Lisez la liste**)

- | | | |
|---------------------------------|---|----------------------------|
| Marié(e) ou conjoint(e) de fait | 1 | Recrutez au moins 5 |
| À présent célibataire | 2 | Recrutez au moins 3 |

SI MARIÉ(E)/CONJOINT(E) DE FAIT, POSEZ LA QUESTION; SINON, ALLEZ À Q.11b :

11a) Nous voulons inviter un groupe échantillon de personnes ayant différentes fourchettes de revenus. Lequel des groupes suivants décrit le mieux votre revenu annuel du ménage de toutes sources avant impôts? (**Lisez la liste**)

- | | | |
|---------------------------|---|----------------------------|
| Moins de 30 000 \$ | 1 | Recrutez un mélange |
| Entre 30 000 et 59 000 \$ | 2 | |
| Entre 60 000 et 99 000 \$ | 3 | |
| 100 000 \$ ou plus | 4 | |

ALLEZ À LA Q. 17a

SI À PRÉSENT CÉLIBATAIRE, POSEZ CETTE QUESTION :

11b) Nous voulons inviter un groupe échantillon de personnes ayant différentes fourchettes de revenus. Lequel des groupes suivants décrit le mieux votre revenu annuel de toutes sources avant impôts? (**Lisez la liste**)

Moins de 15 000 \$ 1

Entre 15 000 \$ et 29 000 \$ 2

Entre 30 000 \$ et 59 000 \$ 3

60 000 \$ ou plus 4

Recrutez un mélange

ALLEZ À LA Q. 17a

SECTION DES 55 À 64 ANS : POUR LES 55 À 64 ANS, POSEZ CETTE QUESTION :

12) Lorsque vous aurez 65 ans, aurez-vous habité au Canada pendant 10 ans ou plus?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

13a) Êtes-vous né(e) au Canada ou ailleurs?

Né(e) au Canada 1 **Allez à la Q.14**

Né(e) ailleurs 2 **Recrutez au moins 3; Posez la Q.13b**

13b) Il y a combien de temps environ que vous êtes arrivé(e) au Canada? (**Lisez la liste**)

Il y a 10 à 20 ans 1

Il y a plus de 20 ans 2

14) Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez obtenu? (**Ne lisez pas la liste**)

École secondaire en partie ou moins 1

Diplôme d'études secondaires/CEGEP 2

Formation technique post-secondaire 3

Collège/université en partie 4

Diplôme collégial/universitaire 5

Études de cycles supérieurs 6

Quotas :

**Au moins 2 avec les codes
1, 2, 3 ou 4**

**Au moins 3 avec les codes 5
ou 6**

15) Quel est votre état civil actuel? Êtes-vous? (**Lisez la liste**)

Marié(e) ou conjoint(e) de fait 1 **Recrutez au moins 5**

À présent célibataire 2 **Recrutez au moins 3**

SI MARIÉ(E)/CONJOINT(E) DE FAIT, POSEZ CETTE QUESTION; SINON, ALLEZ À LA Q.16b :

16a) Nous voulons inviter un groupe échantillon de personnes ayant différentes fourchettes de revenus. Lequel des groupes suivants décrit le mieux votre revenu annuel du ménage de toutes sources avant impôts? (**Lisez la liste**)

Moins de 30 000 \$	1	
Entre 30 000 et 59 000 \$	2	
Entre 60 000 et 99 000 \$	3	Recrutez un mélange
Entre 100 000 \$ et 149 000 \$	4	
150 000 \$ ou plus	5	

ALLEZ À LA Q. 17a**SI À PRÉSENT CÉLIBATAIRE, POSEZ CETTE QUESTION :**

16b) Nous voulons inviter un groupe échantillon de personnes ayant différentes fourchettes de revenus. Lequel des groupes suivants décrit le mieux votre revenu annuel de toutes sources avant impôts? (**Lisez la liste**)

Moins de 20 000 \$	1	
Entre 20 000 \$ et 39 000 \$	2	
Entre 40 000 \$ et 59 000 \$	3	Recrutez un mélange
60 000 \$ ou plus	4	

Il ne me reste que quelques questions supplémentaires à vous poser.

17a) Avez-vous déjà participé à une interview de recherche détaillée ou un groupe de discussion composé d'un petit groupe de personnes et au cours duquel on demande à ces personnes de discuter de sujets variés?

Oui	1	
Non	2	Allez à la Q.18

17b) De quels sujets avez-vous discuté?

(Si le sujet se rapporte aux essais de documents et matériel de communication ou de formulaires de demande, remerciez le participant pour le temps qu'il a passé avec vous et terminez l'interview)

17c) Et à quand remonte la dernière fois que vous avez participé à une interview ou un groupe de discussion?

Il y a 6 mois ou moins 1 **Remerciez et terminez l'interview**

OU il y a plus de 6 mois 2

17d) Au cours des cinq dernières années, à combien d'interviews de recherche détaillées ou de groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous que c'est moins de 5 au total ou 5 ou plus?

Moins de 5 1

5 ou plus 2 **Remerciez et terminez l'interview**

J'aimerais vous en dire plus sur cette étude et voir si vous aimeriez y participer.

18) Comme je l'ai mentionné plus tôt, dans le cadre de cette étude, la participation à un groupe de discussion est nécessaire. Lors de cette discussion de groupe, on vous demandera de lire les documents, d'écrire des commentaires brefs sur les documents et d'exprimer vos opinions en présence d'autres personnes. Vous sentez-vous à l'aise de faire ceci?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

Terminez si le(la) répondant(e) donne comme raison un problème de vue, d'ouïe, verbal ou se rapportant à l'écriture/l'alphabetisation ou s'il (si elle) pense qu'il(elle) pourrait avoir de la difficulté à exprimer ses pensées.

Une personne du Service Canada qui a participé au programme de SV pourrait agir à titre d'observateur durant la séance. Toutefois, cette personne ne participera pas du tout à la discussion, et votre nom ne lui seront donnés. Cela est-il acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

La séance sera enregistrée sur bande sonore. Ces enregistrements sont utilisés pour aider à analyser les constatations suite à l'étude et à rédiger le rapport. Votre nom ne sera pas indiqué dans le rapport. Cela est-il acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

INVITATION

Merci! Nous voulons vous inviter à participer à l'un de nos groupes de discussion. La discussion durera deux heures et demie, et des rafraîchissements seront servis. Suite à votre participation aux groupes de discussion, vous recevrez 125 \$.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

Le groupe de discussion aura lieu à:

Ville / Date :	Endroit :	Type de groupe :	Heure:
Kitchener Mardi, 23 août	Metroline Research 7 Duke Street West, Suite 301 N° tél. : 519-584-7700	Personnes âgées Les 55 à 64 ans	15h00 – 17h30 18h30 – 21h00
Moncton Jeudi, 25 août	Corporate Research Associates 68 Highfield Street, Suite 101 N° tél. : 888-414-1336/506-870-4277	Personnes âgées Les 55 à 64 ans	15h00 – 17h30 18h30 – 21h00
Winnipeg Mardi, 30 août	NRG Research Group 213 avenue Notre Dame, bureau 804 N° tél. : 204-989-8999	Personnes âgées Les 55 à 64 ans	15h00 – 17h30 18h30 – 21h00
Montréal Mardi, 30 août	Ad Hoc Research 1250 Guy Street, Suite 900 N° tél. : 514-937-4040	Personnes âgées Les 55 à 64 ans	15h00 – 17h30 18h30 – 21h00

Afin de nous assurer de commencer à temps, nous vous demandons d'arriver 15 minutes plus tôt. Si vous avez besoin de lunettes pour lire, n'oubliez pas de les apporter avec vous.

Puisque nous invitons un petit nombre de personnes à la discussion de groupe, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas y assister, veuillez téléphoner pour que nous puissions demander à une autre personne de vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous à **[écrire le n° de téléphone de Research House]**. Veuillez demander à parler à **[écrire le nom de la personne-ressource chez Research House]**.

Une personne de notre entreprise vous téléphonera dans un délai de deux ou trois jours pour confirmer ces détails. Nous avons donc besoin de vos coordonnées.

Nom : _____

Numéro de téléphone (soir) : _____ Numéro de téléphone (jour) : _____

Adresse de courriel : _____

Merci beaucoup!

Nom du recruteur : _____

Validé par : _____

Guide de discussion et documents

OAS SIS Focus Groups Discussion Guide

Note: Prior to the start of the main group discussion, participants will have signed in. The sign-in includes acknowledgement/consent to audio recording and to observation.

1) Introduction (15 minutes)

- a) **Introduce self, and explain purpose of research:** My name is (moderator name) and I work for a marketing research company called Sage Research. This research is being done on behalf of the Government of Canada.

More specifically, this project is being done for Service Canada. One of the things Service Canada does is that it administers the Old Age Security program. By the way, I'll often refer to Old Age Security in short as OAS.

Service Canada is looking to improve services for the Old Age Security program to better meet client needs. Some of the changes that are being made include revisions to various written materials related to OAS. These materials include the Application Form for OAS and two letters about OAS that are mailed to people. The purpose of this research is to have you take a look at drafts of these written materials, and then give your thoughts and opinions. I'll be interested in whether you find the materials to be clear, and I'm particularly interested in any ways in which the materials can be improved. So, I'll want to hear if there are any parts that are confusing or hard to understand, or that could be written in a better way.

Pre-seniors: One thing that all of you have in common is that you're not yet 65 years of age, and you haven't really had any official dealings with Service Canada about Old Age Security for yourselves. However, as you approach age 65, you're likely to start dealing with the Old Age Security program. I hope you'll find it interesting to review the materials I'll be showing you, particularly since this may affect you in the future.

Seniors: One thing that all of you have in common is that you're 65 or older, and you are all likely eligible to receive the Old Age Security pension. Because of this, you've probably seen earlier versions of at least some of the materials I'm going to ask you to review. I'm interested in your reactions to these new draft materials given your experience with the OAS program. Based on your experiences, you may have some thoughts about what needs to be said or clarified in these materials for the benefit of people who are new to OAS.

The results of this research will be used to make changes and improvements to the written materials.

- b) **Review group discussion procedures:**

- Role of interviewer
- There are no right or wrong answers; just want everyone to participate and feel free to agree or disagree with others in the group
- Confidentiality: your name will not appear in the report

- Recording: The session is being audio-recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the Government of Canada.
- Presence of observers from the Government of Canada – they are not given the names of people participating; they are here to learn first-hand people’s reactions to the materials and how these might be improved
- Please turn off cell phones and any other devices

c) **Any questions?**

d) **Participant self-introduction:** First name

Pre-seniors: I’d like you to comment on a couple of questions that are relevant to Old Age Security.

- How long have you lived in Canada?
- Are you currently doing any paid work, and if so do you have any plans for at what age you’re going to retire?

Seniors: As you may know, the earliest you can receive the Old Age Security pension is age 65. I’d like you to comment on a couple of questions about what your situation was at age 65:

- When you turned 65, how long had you lived in Canada?
- And what is your current situation? Are you currently doing any paid work, or are you retired?

2) OAS Enrolment Experiences – Seniors Only (10 minutes)

How many of you were automatically enrolled to receive OAS? How many of you completed an Application Form for OAS?

(Ask of those who completed an Application Form): Had you heard that some people can be automatically enrolled to receive OAS?

Overall, what was your experience with the OAS enrolment process? Did it go smoothly? Did you have any difficulties? If so, what were the difficulties?

Did you have to get information from Service Canada about any questions or issues? If yes:

- Did you do it yourself, or did someone else do it on your behalf?
- *If did it themselves:* How did you go about trying to get the information? (online, telephone, Service Canada office)
- Did you get the information you were looking for? Were some ways of getting information better than others?

3) Review draft revised Automatic Enrolment Letter (15 minutes)

Pass out Scenario #1, and review.

Pass out draft revised Automatic Enrolment Letter.

Additional instructions:

- Don't worry about spelling or grammar, but please do make notes to yourself on the letter, and notes on your answer to the question.
- You must indicate at least one thing in green and at least one thing in red. That is, there is hopefully at least one good thing about the letter, and there is probably at least one thing about the letter that could be done better or more clearly.
- My main focus in the discussion will be on the main body of the letter. You'll see that at the end of the letter there is a section called the Privacy Statement. You're welcome to read this section, but in the discussion I'm not going to focus on the Privacy Statement. Instead, I'm going to focus on the front sections of the letter. The reason for this is that the content and wording of the Privacy Statement is largely driven by regulatory and legal requirements. So, please focus most of your attention on the front sections of the letter.
- Please don't talk with each other while you are reading the letter and filling in the questionnaire.

4) Discuss draft revised Automatic Enrolment Letter (Seniors – 25 min, Pre-Seniors - 30 min)

- If you were the person in this scenario, what would be your reaction to receiving this letter? Would you do anything at the current time (July 2016) after receiving this letter, or probably not? (DO VOTE ON "Probably not")
- (Ask of those who would do something): What do you think you might do? (discuss what/why)
 - Probe:** Likely/preferred channel for taking action/getting information
- What is your understanding of why Service Canada sent this letter to Amy? That is, what is the key information they are trying to give to Amy?
 - Probe:** From Service Canada's point of view, does Amy need to do anything at this time, or not?

Amy recently moved to another part of town, and her street address is now 45 Maple Street, rather than 123 Main Street. What should she do?

While Amy can start receiving her OAS pension as early as July 2017 when she is 65 years old, she decides to defer receiving her pension until she is 68 years old:

 - Why do you think Amy might decide to defer starting to receive her OAS pension for several years?
 - What should Amy do now? (Probe – If signing/returning the letter, what date should go in the date field?)
 - Will Amy have to do anything later on in order to start receiving her pension at age 68?

Suppose Amy's 2016 net income was \$80,000. What does this mean, if anything, for amount of Amy's monthly OAS pension?
- Is there enough information in the letter? If not, what other information should be included?

- What did you think was good or particularly well-done about this letter? That is, what aspects did you indicate with the green pen?
 - Probe:** Font size
 - Layout and spacing of the content
 - The letter states the amount of the OAS pension benefit – what do you think about including that information?
 - The letter states the date on which Amy can start receiving the OAS pension benefit – what do you think about the letter including that information?
 - Probe each of the front sections (front page, Receiving your Payments by Direct Deposit, Deferring your OAS Pension, Other Benefit – Guaranteed Income Supplement)
- What did you indicate with the red pen? That is, what parts did you have a problem, or have questions about, or you found was written in an unclear or confusing way?
 - Probe:** Probe each of the front sections (front page, Receiving your Payments by Direct Deposit, Deferring your OAS Pension, Other Benefit – Guaranteed Income Supplement)
- Any other suggestions for changes
- **Pre-Seniors:** Taking a step back: I know that it's going to be awhile before you can start collecting your OAS pension. But, has anyone already looked for information on the details of the Old Age Security program, or is that something you were going to do later in time? Did you learn anything new from this letter?

5) Review and discuss current Automatic Enrolment Letter (15 minutes)

The letter that you just reviewed is a draft revised version of a letter that is currently being sent. I'd like to show you the current letter. I'll give you several minutes to read it over, and then we'll talk about three questions that I have for you: Overall, which version of the letter do you prefer? What, if anything, do you like better about the revised version of the letter? What, if anything, do you like better about the current letter?

Give participants 5 minutes to review the current letter:

- Can make notes to yourself on the letter about things you want to talk about
- No talking
- Do vote and discuss: Overall, which version of the letter do you prefer?
 - Probe:** Font size
 - Layout and spacing of the content
 - Use of headings in the draft revised letter
- Which specific aspects of the draft revised letter do you like better compared to the current letter?
- What if any specific aspects of the current letter do you like better compared to the draft revised letter?

6) Review draft revised entitlement letter (10 minutes)

Pass out Scenario #1 - Continued, and review.

Pass out draft revised entitlement letter.

Additional instructions – Follow the some process as before:

- Don't worry about spelling or grammar, but please do make notes to yourself on the letter, and notes on your answer to the question.
- You must indicate at least one thing in green and at least one thing in red. That is, there is hopefully at least one good thing about the letter, and there is probably at least one thing about the letter that could be done better or more clearly.
- Please don't talk with each other while you are reading the letter and filling in the questionnaire.

7) Discuss draft revised entitlement letter (15 minutes)

- If you were the person in this scenario, what would be your reaction to receiving this letter? Would you do anything at the current time (June 2017) after receiving this letter, or probably not? (DO VOTE ON "Probably not")
- (Ask of those who would do something): What do you think you might do? (discuss what/why)
 - Probe:** Likely/preferred channel for taking action/getting information
- What is your understanding of why Service Canada sent this letter to Amy? That is, what is the key information they are trying to give to Amy?
 - Probe:** From Service Canada's point of view, does Amy need to do anything at this time, or not?
While Amy can start receiving her OAS pension in about 1 ½ months – that is, at the end of July 2017, she decides to defer receiving her pension until she is 68 years old: What should Amy do now?
- Is there enough information in the letter? If not, what other information should be included?
- What did you think was good or particularly well-done about this letter? That is, what aspects did you indicate with the green pen?
 - Probe:** Font size
Layout and spacing of the content
Probe each of the sections (front section, Receiving your payments by direct deposit, Information about income taxes, Deferring your OAS pension, Other benefits, Notifying Service Canada)
- What did you indicate with the red pen? That is, what parts did you have a problem, or have questions about, or you found was written in an unclear or confusing way?
 - Probe:** Probe each of the sections (front section, Receiving your payments by direct deposit, Information about income taxes, Deferring your OAS pension, Other benefits, Notifying Service Canada)

- Any other suggestions for changes

BREAK – 5 MINUTES

8) Complete Application Form (20 minutes)

Notes to client:

- There are two Application Form scenarios (#2 & #3), based on the input we were provided. As agreed, we will alternate between these two scenarios across focus groups, so that in any one focus group there is only one scenario.
- As agreed, participants will not complete (see Note under #9 for how we will cover these sections)
 - Most of Section H – *Payment Information*. However, as agreed, participants will complete *Voluntary income tax deduction*
 - Section I – *Declaration and Signature*
 - Section J – *Terms and Conditions* (won't ask participants to read this)

As agreed, in the handout version of the Application Form, the above sections will be manually crossed out (a single diagonal slash through the sections).

I'd now like you to have a look at the Application Form for the OAS pension. In the scenario we've talked about so far – that is, Amy's scenario – Amy was eligible for automatic enrolment in the OAS pension, so Amy did not have to fill in an Application Form.

However, not everybody is eligible for automatic enrolment, and so some people do have to fill in an Application Form (hold up Application Form).

The Application Form comes with an Instruction Guide (hold up Instruction Guide). My primary interest today is in getting your feedback on the Application Form. However, while filling in the Application Form you may find that sometimes you want or need to refer to the Instruction Guide. If you do refer to the Instruction Guide, I do want to know whether or not it gave you the information you were looking for. So, I'm primarily interested in getting your feedback on the Application Form, but I also want to know if you come across any problems with the Instruction Guide. You don't need to read the entire Instruction Guide. Only read parts that you feel you need to read in order to understand and complete the Application Form.

I've created a scenario for you to use in order to complete the Application Form. (Pass out and review Scenario #2 or Scenario #3).

(Pass out Application Form)

Explain:

- Some sections are crossed out – you don't have to fill in these sections. But please do fill in all the sections that are not crossed out
- No talking
- Any questions before you get started?

9) Discuss Application Form (Seniors – 20 min, Pre-Seniors – 25 min)

- Did anybody have any questions that were not answered by the Instruction Guide and that would cause you to try to get more information from somewhere else?

If yes: What/why

What would you do to get the information you're looking for? (internet, telephone, visit)

- How was the overall design of the Application Form in terms of layout, use of headings, and font size? Do you have any suggestions for changes to the overall design of the form?

Go through each section, starting with the information box at the top of Page 1, through to Section I

Note to client: This includes sections that are stroked out. The approach to these sections will be to ask participants, "Do you think this section is straightforward to fill out? Do you think you or any people you know would have any problems filling in this section?" This will uncover any issues that participants might have without actually requiring them to fill in the section.

The generic questions for each section:

- Anything particularly well-done
- Anything unclear, confusing or you were not sure about
- Did you have to look at the Instruction Sheet, and if so did it give the information you were looking for? If not, what was missing or unclear in the Instruction Sheet?
- Any suggested changes

Section-specific probes:

Information box:

- It says in the last bullet, *For more information, please consult servicecanada.gc.ca*. Are you comfortable with that? Is that generally the way you would prefer to go about getting more information?

Section A – Your OAS Pension Start Date: no specific probes

Section B – Information About You: no specific probes

Section C – Your Contact Information: no specific probes

Section D – Your Residence History:

Scenario #2: No specific probes

Scenario #3: There is a note above the first table that says, *Note: You must provide proof of your residence history. See information sheet under "Proof of residence history"*.

What does this mean for Marie in terms of her application? Is she required to send proof of her residence history with the Application Form, or does she provide that a later date?

Any questions about what types of proof Marie might need to provide?

Section E – Your Canadian Legal Residence Status: no specific probes

Section F – Relationship Information:

Probe comprehension of the marital status question and the response options

Section G – Applying for the Guaranteed Information Supplement:

Service Canada has found that some Canadians are not really aware of or familiar with the Guaranteed Income Supplement. DO VOTE: How many of you had not really heard of the Guaranteed Income Supplement before? How many have heard of it but don't really know anything about it or who is eligible for it?

As you can see, people who want to be considered for the GIS can indicate whether or not they have had or expect to have reductions in income. Take a look at the questions on the form for people who answer "yes" to the reduction in income question. Do you see any issues with people being able to answer those questions, or does it look straightforward?

Section H – Payment Information (except for Voluntary income tax deduction): no specific probes

Section H – Payment Information – Voluntary income tax deduction: no specific probes

Section I – Declaration and Signature: no specific probes

10) Wrap-up

Thanks for coming and helping us out with this project!

The report on this project will be available to the public, and you will be able to access it online at the Library and Archives Canada website. As I mentioned earlier, the report will not have any names in it, so your contribution will be anonymous.

Scenario #1

For this exercise, you are:

Name: Amy Client

Canadian status: Canadian citizen, and has lived in Canada since birth

Birth date: June, 1952

Age: Amy is 64 years old this year (2016), and will turn 65 in June 2017

It is now July 20, 2016, and Amy receives this letter in the mail from Service Canada.

Please read the letter and use the green and red pens:

- **Green pen:** underline or indicate parts of the letter that you particularly like or that are well-done
- **Red pen:** underline or indicate parts of the letter you have problems with, that is written in a way that is difficult to understand, or that you have questions about

Also, write notes on the letter about anything that you want to talk about in the group.

When you're done reviewing the letter, please answer the following question.

What would be your reaction to receiving this letter? Would you do anything at the current time, or probably not? If you would do something, what would you do?

Scenario #1 - Continued

For this exercise, you are still Amy Client – almost one year later:

Name: Amy Client

Birth date: June, 1952

Age: Amy just turned 65

Almost a year has passed, and it is now June 20, 2017, and Amy receives this letter in the mail from Service Canada.

Please read the letter and use the green and red pens:

- **Green pen:** underline or indicate parts of the letter that you particularly like or that are well-done
- **Red pen:** underline or indicate parts of the letter you have problems with, that is written in a way that is difficult to understand, or that you have questions about

Also, write notes on the letter about anything that you want to talk about in the group.

When you're done reviewing the letter, please answer the following question.

What would be your reaction to receiving this letter? Would you do anything at the current time, or probably not? If you would do something, what would you do?

Scenario #2

Name: John Albert Smith – both now and at birth

Birth date: May 20, 1952, in Manitoba

Age: John is 64 years old this year (2016), and will turn 65 in May 2017

Marital status: Common-law; John's partner is:

Social Insurance Number: 555-666-777

Name: Mary Anne Miller

Date of birth: January 6, 1952

Start of Common-law: October 10, 1985

Mobile phone: 204-123-4567

Home address and home phone: Same as John

OAS Pension Start Date: While John could start receiving his OAS pension right after he turns 65, he would rather start receiving it when he turns 67 in May 2019

Social Insurance Number: 123 456 789

Canadian status: Canadian citizen, and has lived in Canada since birth

Contact Information: John has not yet applied for the Canada Pension Plan benefit, so the information is not already on file

123 Main Street

Anytown, BC V1A 2B3

Home phone: 250-123-4567

Guaranteed Income Supplement:

- John wants to be considered for the Guaranteed Income Supplement.
- John has not had any reduction in income in the past 3 years, nor does he expect any reduction in the next two years

Income tax deduction from the OAS pension: John wants to deduct 15% for federal income tax

Please fill in the Application Form.

You can also make notes on the form about anything you particularly like, or things that are confusing, hard to understand, or you're not sure what to do

Scenario #3

For this exercise, you are:

Name: Marie Chantal Dubois – both now and at birth

Birth date: May 20, 1952, in France

Age: Marie is 64 years old this year (2016), and will turn 65 in May 2017

Note: Marie turned 18 years of age on May 20, 1970

Marital status: Single

OAS Pension Start Date: Marie wants to start receiving her OAS pension as soon as she qualifies

Social Insurance Number: 123 456 789

Canadian status:

- Marie lived in France until 1991
- In France, she had a job from age 21 until she moved to Canada. She is receiving a pension from France, and her identification number in France is 27005 11 222 33
- She moved to Canada 25 years ago on June 15, 1991, and entered Canada in Halifax
- Marie is now a Canadian citizen

Contact Information: Marie has already applied for the Canada Pension Plan benefit, so her personal information is already on file

Guaranteed Income Supplement: Marie does not want to be considered for the Guaranteed Income Supplement.

Income tax deduction from the OAS pension: Marie wants to deduct 15% for federal income tax

Please fill in the Application Form.

You can also make notes on the form about anything you particularly like, or things that are confusing, hard to understand, or you're not sure what to do

Groupes de discussion SIS DE SV

Guide de discussion

Note : avant de commencer la principale discussion de groupe, les participants auront signé le formulaire, qui inclut la reconnaissance/le consentement à l'enregistrement sur bande sonore et à l'observation.

1) Introduction (15 minutes)

- a) **Présentez-vous et expliquez le but de la recherche** : Je m'appelle (nom du modérateur) et je travaille pour Sage Research, une société de recherche marketing. Cette recherche est effectuée au nom du gouvernement du Canada.

Plus particulièrement, ce projet est effectué pour Service Canada. Service Canada administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, entre autres choses. En passant, je vais abréger le terme Sécurité de la vieillesse par SV.

Service Canada cherche à améliorer les services du programme de la Sécurité de la vieillesse afin de mieux répondre aux besoins du client. Certains changements apportés comportent des révisions à divers documents écrits se rapportant à la SV. Ces documents incluent le formulaire de demande de SV ainsi que deux lettres au sujet de la SV, qui sont postées aux gens. Le but de cette recherche est de vous demander de lire les versions provisoires de ces documents par écrit, puis de partager vos opinions et points de vue. Je serai intéressé(e) à connaître toutes les manières dont les documents peuvent être améliorées. Donc, je veux savoir s'il y a des parties de ces communications qui portent à confusion ou qui sont difficiles à comprendre ou qui pourraient être mieux rédigées.

Les 55 à 64 ans : Une chose que vous avez tous en commun, c'est que vous n'avez pas encore 65 ans et que vous n'avez pas vraiment eu de « transactions » officielles avec Service Canada au sujet de la Sécurité de la vieillesse pour vous-même. Toutefois, alors que vous vous approchez de vos 65 ans, vous commencerez probablement à traiter avec le programme de la Sécurité de la vieillesse. J'espère que la lecture des documents sera intéressante pour vous, et plus particulièrement puisque cela pourrait vous toucher à l'avenir.

Personnes âgées : Une chose que vous avez tous en commun, c'est que vous avez 65 ans ou plus et que vous êtes tous susceptibles d'être admissibles à la pension de la Sécurité de la vieillesse. Ainsi, vous avez probablement vu des versions antérieures d'au moins certains des documents que je vous demanderai de lire. Je suis intéressé(e) à connaître vos réactions à ces nouveaux documents provisoires, étant donné votre expérience avec le programme de la SV. Selon vos expériences, vous pourriez avoir des idées sur ce qui doit être dit ou clarifié dans ces documents pour le bénéfice des personnes nouvelles venues à la SV.

Les résultats de cette recherche seront utilisés pour apporter des changements et des améliorations aux documents écrits.

b) **Passer en revue les procédures relatives à l'interview :**

- Le rôle de l'intervieweur.
- Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; je veux seulement que vous participiez et n'hésitez pas à être d'accord ou en désaccord avec les autres participants au groupe.
- Confidentialité : votre nom ne figurera dans le rapport.
- Enregistrement : la séance est enregistrée sur bande sonore. J'utiliserai moi seul(e) l'enregistrement pour m'aider à préparer le rapport sur cette recherche, qui ne sera pas remis au gouvernement du Canada.
- La présence des observateurs du gouvernement du Canada – ils ne connaissent pas le nom des participants; ils sont ici pour prendre connaissance en personne des réactions des participants vis-à-vis des documents et comment ceux-ci pourraient être améliorés.
- Veuillez éteindre vos téléphones cellulaires et tous autres appareils.

c) **Vous avez des questions?**d) **Les participants se présentent : Prénom**

Les 55 à 64 ans : J'aimerais que vous partagiez vos commentaires sur quelques questions qui sont pertinentes pour la Sécurité de la vieillesse.

- Depuis combien de temps habitez-vous au Canada?
- Travaillez-vous présentement avec rémunération et, si c'est le cas, avez-vous planifié à quel âge vous prendrez votre retraite?

Personnes âgées : comme vous pourriez le savoir déjà, l'âge minimum auquel vous pouvez recevoir une pension de la Sécurité de la vieillesse est 65 ans. Veuillez partager vos commentaires sur quelques questions au sujet de votre situation lorsque vous aviez 65 ans :

- Lorsque vous avez eu 65 ans, depuis combien de temps viviez-vous au Canada?
- Et quelle est votre situation actuelle? Travaillez-vous présentement avec rémunération ou êtes-vous retraité(e)?

2) **Expériences d'inscription à la SV – Personnes âgées seulement (10 minutes)**

Combien d'entre vous étaient automatiquement inscrits pour recevoir de la SV? Combien d'entre vous avez rempli un formulaire de demande pour obtenir la SV?

(Demandez aux personnes qui ont rempli un formulaire de demande) : Avez-vous entendu parler que certaines personnes peuvent être automatiquement inscrites pour recevoir de la SV?

En général, quelle fut votre expérience avec le processus d'inscription à la SV? Est-ce que tout s'est bien déroulé, sans problème? Avez-vous eu des difficultés? Si c'est le cas, quelles étaient ces difficultés?

Avez-vous dû obtenir des renseignements de la part de Service Canada au sujet de toutes questions ou de tous problèmes? Si « oui » :

- L'avez-vous fait vous-même ou est-ce que quelqu'un d'autre l'a fait pour vous?
- *Si les répondants l'ont fait eux-mêmes :* Par quels moyens avez-vous tenté d'obtenir ces renseignements? (en ligne, par téléphone, bureau de Service Canada)
- Avez-vous obtenu les renseignements que vous recherchiez? Est-ce que certains moyens d'obtenir les renseignements étaient meilleurs que d'autres?

3) Lecture de la lettre révisée provisoire d'inscription automatique (15 minutes)

Distribuez le scénario n° 1 et lisez-le.

Distribuez la version provisoire révisée de la lettre d'inscription automatique.

Directives supplémentaires :

- Ne vous inquiétez pas de l'orthographe ou de la grammaire, mais veuillez vous écrire des notes sur la lettre et des notes sur votre réponse à la question.
- Vous devez indiquer au moins une chose en vert et au moins une chose en rouge. C'est-à-dire qu'il y a, espérons-le, au moins une bonne chose au sujet de la lettre, et il y a probablement au moins une chose au sujet de la lettre qui pourrait être améliorée ou rédigée de manière plus claire.
- Lors de la discussion, mon principal intérêt sera le corps de la lettre. Vous verrez à la fin de la lettre une section nommée Énoncé de confidentialité. Vous êtes invités à lire cette section mais, au cours de la discussion, je ne me concentrerai pas sur l'Énoncé de confidentialité. Je vais plutôt porter mon attention aux sections précédentes de la lettre. La raison pour ceci est que le contenu et la phraséologie de l'Énoncé de confidentialité sont grandement dictés par les exigences réglementaires et légales. Donc, veuillez porter votre attention surtout aux sections précédentes de la lettre.
- Veuillez ne pas parler entre vous pendant que vous lisez la lettre et répondez au questionnaire.

4) Discuter de la lettre révisée provisoire de l'inscription automatique (Personnes âgées – 25 min., Les 55 à 64 ans – 30 min.)

- Si vous étiez la personne dans ce scénario, quelle serait votre réaction à la réception de cette lettre? Feriez-vous quelque chose à ce moment-là (juillet 2016) après avoir reçu cette lettre ou probablement pas? (DEMANDEZ UN VOTE POUR « Probablement pas »)
- (Demandez aux participants qui feraient quelque chose) : Qu'est-ce que vous pensez que vous feriez? (Discutez de qu'est-ce que vous feriez/pourquoi)
 - Sondez :** Voie probable/privilégiée pour prendre des mesures/passer à l'action/obtenir des renseignements
- Quelle est votre compréhension de la raison pour laquelle Service Canada a envoyé cette lettre à Amy? C'est-à-dire, quels sont les renseignements clés qu'il tente de donner à Amy?
 - Sondez :** Du point de vue de Service Canada, est-ce que Amy doit faire quelque chose à ce moment-là ou non?
 - Amy a récemment déménagé dans un autre quartier de la ville et son adresse est maintenant le 45, rue Maple, plutôt que 123, rue Main. Que devra-t-elle faire?
 - Bien que Amy puisse commencer à recevoir sa pension de SV aussi tôt que juillet 2017 lorsqu'elle aura 65 ans, elle décide de reporter sa pension jusqu'à ce qu'elle ait 68 ans :
 - Pourquoi pensez-vous qu'Amy pourrait décider de reporter les versements de sa pension de SV pendant plusieurs années?
 - Que devrait faire Amy maintenant? (Sondez – si signer/retourner la lettre, quelle date doit être indiquée dans la case « date »?)

-- Est-ce que Amy devra faire quelque chose plus tard afin de commencer à recevoir sa pension à 68 ans?

Supposons le revenu net de 2016 d’Amy était de 80 000 \$. Qu’est-ce que cela signifie, s’il y a lieu, quant au montant de la pension mensuelle de SV d’Amy?

- Y a-t-il suffisamment d’informations dans la lettre? Si non, quelles autres informations devraient être incluses?
- D’après vous, qu’est-ce qui était bon ou particulièrement bien fait au sujet de cette lettre? C’est-à-dire, quels aspects avez-vous indiqués avec le crayon vert?

Sondez: Taille de la police de caractères

Disposition et espacement du contenu

La lettre indique le montant de la prestation de la pension de SV – que pensez-vous du fait d’inclure cette information?

La lettre indique la date à laquelle Amy peut commencer à recevoir la prestation de pension de SV. Que pensez-vous du fait que la lettre inclut cette information?

Sondez chacune des sections précédentes (première page, Recevoir vos versements par dépôt direct, Report du versement de votre pension de la SV, Autre prestation – Supplément de revenu garanti)

- Qu’avez-vous indiqué à l’aide du crayon rouge? C’est-à-dire, au sujet de quelles sections aviez-vous des préoccupations ou des questions ou étaient-elles rédigées d’une manière qui n’était pas claire ou qui portait à confusion?

Sondez: Sondez chacune des sections précédentes (première page, Recevoir vos versements par dépôt direct, Report du versement de votre pension de la SV, Autre prestation – Supplément de revenu garanti)

- Avez-vous d’autres suggestions de changement?
- **Les 55 à 64 ans :** Revenons en arrière : je sais qu’il s’écoulera beaucoup de temps avant que vous puissiez commencer à recevoir votre pension de SV. Cependant, est-ce que quelqu’un d’entre vous avez déjà recherché des renseignements sur les détails du programme de la Sécurité de la vieillesse ou est-ce quelque chose que vous vouliez faire plus tard?
Avez-vous appris des choses nouvelles par cette lettre?

5) Lire et discuter de la lettre d’inscription automatique actuelle (15 minutes)

La lettre que vous venez de lire est une version provisoire révisée d’une lettre qui est présentement envoyée. J’aimerais vous montrer la lettre actuelle. Je vous donnerais quelques minutes pour la lire, puis nous discuterons de trois questions que j’ai pour vous : dans l’ensemble, quelle est la version de la lettre que vous préférez? Qu’aimez-vous le plus de la version révisée de la lettre, s’il y a lieu? Qu’aimez-vous le plus de la lettre actuelle, s’il y a lieu?

Donnez aux participants 5 minutes pour lire la lettre actuelle :

- Les participants peuvent écrire des notes pour eux-mêmes sur la lettre au sujet de choses dont vous voulez discuter
- Il est interdit de parler
- Faites un vote et discutez : Dans l’ensemble, quelle version de la lettre préférez-vous?

Sondez : Taille des caractères

Disposition et espacement du contenu

Utilisation de titres dans la lettre révisée provisoire

- Quels aspects particuliers de la lettre révisée provisoire préférez-vous comparativement à la lettre actuelle?
- Quels aspects particuliers, s'il y a lieu, de la lettre actuelle préférez-vous comparativement à la lettre révisée provisoire?

6) Lire la lettre d'admissibilité révisée provisoire (10 minutes)

Distribuez le scénario n° 1 – suite, et lisez-le.

Distribuez la version provisoire révisée de la lettre d'inscription automatique.

Directives supplémentaires. Suivez les mêmes directives que précédemment :

- Ne vous inquiétez pas de l'orthographe ou de la grammaire, mais veuillez vous écrire des notes sur la lettre et des notes sur votre réponse à la question.
- Vous devez indiquer au moins une chose en vert et au moins une chose en rouge. C'est-à-dire qu'il y a, espérons-le, au moins une bonne chose au sujet de la lettre, et il y a probablement au moins une chose au sujet de la lettre qui pourrait être améliorée ou rédigée de manière plus claire.
- Veuillez ne pas parler entre vous pendant que vous lisez la lettre et répondez au questionnaire.

7) Discuter de la lettre révisée provisoire de l'admissibilité (15 minutes)

- Si vous étiez la personne dans ce scénario, quelle serait votre réaction à la réception de cette lettre? Feriez-vous quelque chose à ce moment-là (juin 2017) après avoir reçu cette lettre ou probablement pas? (DEMANDEZ UN VOTE POUR « Probablement pas »)
- (Demandez aux participants qui feraient quelque chose) : Qu'est-ce que vous pensez que vous feriez? (Discutez de qu'est-ce que vous feriez/pourquoi)
 - Sondez :** Voie probable/privilégiée pour prendre des mesures/passer à l'action/obtenir des renseignements
- Quelle est votre compréhension de la raison pour laquelle Service Canada a envoyé cette lettre à Amy? C'est-à-dire, quels sont les renseignements clés qu'il tente de donner à Amy?
 - Sondez :** Du point de vue de Service Canada, est-ce que Amy doit faire quelque chose à ce moment-là ou non?

Bien que Amy puisse commencer à recevoir sa pension de SV dans environ 1 mois et demi – c'est-à-dire à la fin de juillet 2017, elle décide de reporter sa pension jusqu'à ce qu'elle ait 68 ans : Que devrait faire Amy maintenant?
- Y a-t-il suffisamment d'informations dans la lettre? Si non, quelles autres informations devraient être incluses?
- D'après vous, qu'est-ce qui était bon ou particulièrement bien fait au sujet de cette lettre? C'est-à-dire, quels aspects avez-vous indiqués avec le crayon vert?

Sondez: Taille des caractères

Disposition et espacement du contenu

Sondez chacune des sections (première page, Recevoir vos versements par dépôt direct, Renseignements sur l'impôt, Report du versement de votre pension de la SV, Autres prestations, Aviser Service Canada)

- Qu'avez-vous indiqué à l'aide du crayon rouge? C'est-à-dire, au sujet de quelles sections aviez-vous des préoccupations ou des questions ou quelles sections étaient rédigées d'une manière qui n'était pas claire ou qui portait à confusion?

Sondez: Sondez chacune des sections (première page, Recevoir vos versements par dépôt direct, Renseignements sur l'impôt, Report du versement de votre pension de la SV, Autres prestations, Aviser Service Canada)

- Avez-vous d'autres suggestions de changement?

PAUSE – 5 MINUTES

8) Remplir le formulaire de demande (20 minutes)

Notes au client :

- Il y a deux scénarios de formulaire de demande (n° 2 et n° 3), selon les données qu'on nous a remises. Tel que convenu, nous alternerons entre ces deux scénarios dans tous les groupes de discussion de façon à ce qu'il n'y ait qu'un seul scénario dans un groupe de discussion donné.
- Tel que convenu, les participants ne rempliront pas (voir la Note sous le n° 9 sur la manière dont nous couvrirons ces sections)
 - La grande partie de la Section H – *Renseignements sur le versement*. Cependant, tel qu'entendu, les participants rempliront *Retenue d'impôt volontaire*
 - Section I – *Déclaration et signature*
 - Section J – *Modalités* (ne demanderons pas aux participants de lire ceci)

Tel que convenu, dans la version à remettre du formulaire de demande, les sections ci-dessus seront manuellement biffées (un seul trait en diagonale au-travers des sections).

Veillez maintenant jeter un coup d'œil au formulaire de demande pour la pension de la SV. Dans le scénario nous dont avez parlé jusqu'à présent, c'est-à-dire le scénario d'Amy, cette dernière était admissible à l'inscription automatique de la pension de SV. Donc, Amy n'a pas eu besoin de remplir un formulaire de demande.

Toutefois, l'inscription automatique n'est pas admissible à tous, et certaines personnes doivent remplir un formulaire de demande (montrez le formulaire de demande en le soulevant).

Un guide d'instructions (soulevez le guide d'instructions pour le montrer) accompagne le formulaire de demande. Mon principal intérêt aujourd'hui est de connaître votre rétroaction relativement au formulaire de demande. Toutefois, pendant que vous remplissez le formulaire de demande, vous pourriez trouver que vous voulez ou devez parfois consulter le guide d'instructions. Si vous consultez ce guide, je veux savoir si vous y avez trouvé les renseignements que vous recherchez. Donc, je suis surtout intéressé(e) à connaître votre rétroaction et vos commentaires relativement au formulaire de demande, mais je veux également savoir si vous avez des problèmes avec le guide d'instructions. Il n'est pas nécessaire que vous lisiez tout le guide d'instructions, mais veuillez lire les parties que vous devez nécessairement lire, afin de comprendre et de remplir le formulaire de demande.

J'ai créé un scénario que vous utiliserez afin de remplir le formulaire de demande. (Distribuez et lisez le scénario n° 2 et le scénario n° 3).

(Distribuez le formulaire de demande)

Expliquez :

- Certaines sections sont biffées. Vous n'avez pas à remplir ces sections, mais vous devez remplir toutes les sections qui ne sont pas biffées.
- Veuillez ne pas parler.
- Avez-vous des questions avant de commencer?

9) Discuter du formulaire de demande (personnes âgées – 20 min., Les 55 à 64 ans – 25 min.)

- Est-ce que vous aviez des questions qui n'ont pas été répondues par le guide d'instructions et qui vous inciterait à tenter d'obtenir plus de renseignements ailleurs?

Si « oui » : Quoi / pourquoi

Que feriez-vous pour obtenir les renseignements que vous recherchez? (Internet, téléphone, visite)

- Comment était la conception générale du formulaire de demande en termes de disposition, d'utilisation de titres et de la taille de la police de caractères? Avez-vous des suggestions concernant des modifications à apporter à la conception générale du formulaire?

Passez en revue chacune des sections, en commençant par la case d'informations en haut de la page 1, jusqu'à la section I

Note au client : Ceci inclut les sections qui sont biffées. L'approche que nous prendrons pour ces sections sera de demander aux participants : « Pensez-vous que cette section est simple à remplir? Êtes-vous d'avis que vous ou les personnes que vous connaissez auriez des problèmes à remplir cette section? » Ces questions permettront de découvrir tous problèmes ou questions que les participants pourraient avoir sans qu'ils aient à remplir la section.

Les questions génériques pour chacun des sections :

- tout ce qui est particulièrement bien fait;
- tout ce qui n'est pas clair, qui porte à confusion ou pour quoi vous n'étiez pas sûr(e);
- Avez-vous dû regarder le feuillet de directives et, si c'est le cas, vous a-t-elle donné les renseignements que vous recherchez? Si non, qu'est-ce qui manquait ou qui n'était pas clair dans le feuillet de directives?
- Avez-vous des changements à suggérer?

Questions à sonder pour les sections particulières

Boîte d'informations :

- Dans le dernier point, il est écrit : *Vous trouverez des renseignements supplémentaires à ce sujet sur le site servicecanada.gc.ca. Êtes-vous à l'aise avec ceci? Est-ce généralement la manière que vous préféreriez prendre pour obtenir plus de renseignements?*

Section A – Date de début de votre pension de la SV : pas de questions à sonder particulières

Section B – Information à votre sujet : pas de questions à sonder particulières

Section C – Vos coordonnées : pas de questions à sonder particulières

Section D – Votre historique de résidence :

Scénario n° 2 : Pas de questions à sonder particulières

Scénario n° 3 : Il y a une note au-dessus du premier tableau indiquant, *Note: Vous devez fournir des preuves de votre historique de résidence. Voir le feuillet de renseignements sous « Votre historique de résidence ».*

Qu'est-ce que cela signifie pour Marie en termes de sa demande? Doit-elle envoyer une preuve de son historique de résidence avec le formulaire de demande ou peut-elle l'envoyer plus tard?

Vous avez des questions sur les types de preuves que Marie pourrait devoir fournir?

Section E – Votre statut légal de résidence au Canada : pas de questions à sonder particulières

Section F – État civil :

Sondez pour voir si les participants comprennent les questions de l'état civil et les options de réponse.

Section G – Présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti :

Service Canada a découvert que certains Canadiens et Canadiennes ne sont pas vraiment au courant ou ne connaissent pas vraiment le Supplément de revenu garanti. FAITES UN VOTE : Combien d'entre vous n'avez pas vraiment entendu parler du Supplément de revenu garanti avant? Combien d'entre vous en avez entendu parler, mais n'en savent pas vraiment à ce sujet ou qui est admissible à cette prestation?

Comme vous pouvez le voir, les gens qui veulent être pris en considération pour le SRG peuvent indiquer s'ils ont eu ou s'attendent à avoir des réductions au niveau du revenu? Jetez un coup d'œil aux questions sur le formulaire dans le cas des gens qui ont répondu « oui » à la réduction du revenu en question. Croyez-vous que les gens auront des problèmes à répondre à ces questions ou est-ce que ce formulaire semble facile à remplir?

Section H – Renseignements sur le versement (sauf pour Retenue d'impôt volontaire) : pas de questions à sonder particulières

Section H – Renseignements sur le versement – Retenue d'impôt volontaire : pas de questions à sonder particulières

Section I – Déclaration et signature : pas de questions à sonder particulières

10) Conclusion

Je vous remercie de nous avoir apporté votre aide dans le cadre de ce projet.

Le rapport faisant suite à ce projet sera disponible au public, et vous pourrez y avoir accès en ligne au site Web Bibliothèque et Archives Canada. Comme je l'ai mentionné plus tôt, aucun nom ne figurera dans le rapport. Donc, votre contribution est tout à fait anonyme.

Scénario n° 1

Pour cet exercice, vous êtes :

Nom: Amy Cliente

Statut canadien: citoyenne canadienne, vit au Canada depuis sa naissance

Date de naissance : juin 1952

Âge : Amy a eu 64 ans cette année (2016), et aura 65 ans en juin 2017

Nous sommes maintenant le 20 juillet 2016 et Amy reçoit cette lettre de Service Canada par la poste.

Veillez lire la lettre et utiliser les stylos vert et rouge :

- **Stylo vert :** pour souligner ou indiquer les parties de la lettre qui vous plaisent tout particulièrement ou qui sont bien faites;
- **Stylo rouge :** pour souligner ou indiquer les parties de la lettre avec lesquelles vous éprouvez de la difficulté, qui sont écrites d'une manière difficile à comprendre ou au sujet desquelles vous avez des questions.

Veillez également écrire des notes sur la lettre à propos de tout ce que vous voulez discuter dans le groupe.

Lorsque vous aurez terminé de lire la lettre, veuillez répondre à la question suivante :

Quelle serait votre réaction à la réception de cette lettre? Feriez-vous quelque chose à ce moment-là ou probablement pas? Si vous feriez quelque chose, que feriez-vous?

Scénario n° 1 - suite

Pour cet exercice, vous êtes toujours Amy Client ... presque un an plus tard :

Nom : Amy Cliente

Date de naissance : juin 1952

Âge : Amy vient d'avoir 65 ans

Il s'est écoulé près d'un an et nous sommes maintenant le 20 juin 2017. Amy reçoit cette lettre de Service Canada par la poste.

Veillez lire la lettre et utiliser les stylos vert et rouge :

- **Stylo vert :** pour souligner ou indiquer les parties de la lettre qui vous plaisent tout particulièrement ou qui sont bien faites;
- **Stylo rouge :** pour souligner ou indiquer les parties de la lettre avec lesquelles vous éprouvez de la difficulté, qui sont écrites d'une manière difficile à comprendre ou au sujet desquelles vous avez des questions.

Veillez également écrire des notes sur la lettre à propos de tout ce que vous voulez discuter dans le groupe.

Lorsque vous aurez terminé de lire la lettre, veuillez répondre à la question suivante :

Quelle serait votre réaction à la réception de cette lettre? Feriez-vous quelque chose à ce moment-là ou probablement pas? Si vous feriez quelque chose, que feriez-vous?

Scénario n° 2

Nom : John Albert Smith – maintenant et à la naissance

Date de naissance : 20 mai 1952 au Manitoba

Âge : John a 64 ans cette année (2016), et il aura 65 ans en mai 2017

État civil : Conjoint de fait; la partenaire de John est :

Numéro d'assurance sociale : 555 666 777

Nom : Mary Anne Miller

Date de naissance : 6 janvier 1952

Début de l'union de fait : 10 octobre 1985

Téléphone mobile : 204-123-4567

Adresse du domicile et téléphone à domicile : mêmes que John

Date du début de la pension de la SV : Bien que John pourrait commencer à recevoir sa pension de la SV tout de suite après son 65^e anniversaire de naissance, il préférerait commencer à la recevoir lorsqu'il aura 67 ans en mai 2019.

Numéro d'assurance sociale : 123 456 789

Statut canadien : citoyen canadien, vit au Canada depuis sa naissance

Coordonnées : John n'a pas encore fait une demande pour la prestation du Régime de pensions du Canada. Donc, les renseignements ne sont pas encore en dossier.

123, rue Main

N'importe quelle ville (C.-B.) V1A 2B3

Téléphone à domicile : 250-123-4567

Supplément de revenu garanti

- John veut être pris en considération pour le Supplément de revenu garanti.
- John n'a pas eu de réduction de revenu au cours des trois (3) dernières années et il ne s'attend pas à une réduction au cours des deux (2) prochaines années.

Retenue d'impôt sur le revenu de la pension de la SV : John veut déduire 15 % pour l'impôt fédéral sur le revenu.

Veillez remplir le formulaire de demande.

Vous pouvez également écrire des notes sur le formulaire au sujet de tout ce qui vous plaît tout particulièrement ou des choses qui portent à confusion, qui sont difficiles à comprendre ou si vous ne savez pas quoi faire.

Scénario n° 3

Pour cet exercice, vous êtes :

Nom : Marie Chantal Dubois – maintenant et à la naissance

Date de naissance : 20 mai 1952, en France

Âge : Marie a 64 ans cette année (2016), et elle aura 65 ans en mai 2017

Note : Marie a eu 18 ans le 20 mai 1970

État civil : Célibataire

Date du début de la pension de la SV : Marie veut commencer à recevoir sa pension de la SV dès qu'elle sera admissible

Numéro d'assurance sociale : 123 456 789

Statut canadien :

- Marie a habité en France jusqu'en 1991.
- En France, elle avait un emploi depuis l'âge de 21 ans jusqu'à ce qu'elle déménage au Canada. Elle reçoit une pension de la France, et son numéro d'identification en France est 27005 11 222 33.
- Elle est déménagée au Canada il y a 25 ans le 15 juin 1991, et est entrée au Canada par Halifax.
- Marie est maintenant une citoyenne canadienne.

Coordonnées : Marie a déjà fait une demande pour recevoir la prestation du Régime de pensions du Canada. Donc, ses renseignements personnels sont déjà en dossier.

Supplément de revenu garanti : Marie ne veut pas être prise en considération pour recevoir le Supplément de revenu garanti.

Retenue d'impôt sur le revenu de la pension de la SV : Marie veut déduire 15 % pour l'impôt fédéral sur le revenu.

Veillez remplir le formulaire de demande.

Vous pouvez également écrire des notes sur le formulaire au sujet de tout ce qui vous plaît tout particulièrement ou des choses qui portent à confusion, qui sont difficiles à comprendre ou si vous ne savez pas quoi faire.

Matériel de test

Matériel de test en anglais

Draft Revised Letter - August 2016



Service
Canada
PO BOX / CP 250
STN / SUCC A
FREDERICTON NB
E3B 4Z6

AMY CLIENT
123 MAIN ST
MONCTON NB X0X 0X0

Protected B (when completed)

Client Identification Number:
000 0000
Client name:
Amy Client
Date:
July 15, 2016

- IMPORTANT -

Please keep a copy of this letter for your records

Madam/Sir,

We are pleased to inform you that you will be automatically enrolled to receive the Old Age Security (OAS) pension beginning the month following your 65th birthday. The OAS pension is a taxable monthly benefit available to most Canadians aged 65 and over.

You **do not need** to submit an OAS application. Your OAS payments will start automatically.

Your estimated monthly payment is **\$573.37** starting on July 28, 2017.

If there is an increase in the cost of living, as measured by the Consumer Price Index, we will automatically increase the amount of your payments in January, April, July and October of each year.

If your net income exceeds \$73,756 for the year 2016, a part or your entire OAS pension (recovery tax) will be withheld.

To determine your eligibility, we have used your Canada Revenue Agency (CRA), Canada Pension Plan (CPP) and/or Quebec Pension Plan (QPP) information, including your date of birth, current address, Social Insurance Number and, from the time you reached 18 years of age, your years of tax filing and valid contributions, retirement or disability benefits received and other administrative information applied to your CPP or QPP account, to confirm:

- Your year and month of birth: 1952-06
- That you are a Canadian citizen or a permanent resident of Canada.
- That you have lived in Canada for at least 40 years since the age of 18.

If the personal information above is correct, you do not have to return this letter to us. Your pension will start automatically at the date noted above.

If the personal information above is incorrect, please make the corrections on this letter, sign the letter and return it to us as soon as possible and **before your 65th birthday** at the address at the top of this page.

Signature

Date (YYYY-MM-DD)

IMPORTANT: If you knowingly fail to correct your personal information, you may be subject to a monetary penalty and interest. Any payments you receive based on incorrect personal information will have to be repaid.

Service Canada delivers Employment and Social Development Canada programs and services for the Government of Canada.

Receiving your Payments by Direct Deposit

Direct deposit is a fast, reliable, secure and easy way of receiving your payments.

If you do not yet use direct deposit, please sign up by calling us at 1-800-277-9914 or by visiting www.canada.ca/MSCA and registering for a My Service Canada Account (MSCA) using the following personal access code:

6 5 3 4

Keep your code confidential. Do not give your personal access code to anyone, even when you contact us in writing or by phone. If you think someone else may know your code, or if you misplace it, you can request a new one at www.canada.ca/MSCA or by calling us.

Note: If you currently receive a Canada Pension Plan (CPP) benefit by direct deposit, we will deposit your Old Age Security (OAS) pension payments into the same bank account.

Deferring your OAS Pension

You may choose to delay receiving your OAS pension. For every month you delay your OAS pension, your monthly benefit increases by 0.6%, and up to 36% by age 70.

If you do not wish to receive your OAS pension starting in **July 2017**, please notify us as soon as possible and before your 65th birthday by:

- Going online to My Service Canada Account (MSCA) at www.canada.ca/MSCA. Once you sign in to MSCA, click on "Change", select "Delay receiving my OAS pension", check the box at the bottom of the page and click "Submit", followed by "Confirm".
Or by
- Signing below and returning this letter to us as soon as possible at the address at the top of the first page.

Please note that you will need to apply when you wish to begin receiving your pension.

Signature

Date (YYYY-MM-DD)

For more information on deferral, visit www.canada.ca/OASdeferral or call us at 1-800-277-9914.

Other Benefit – Guaranteed Income Supplement

You could be eligible for the Guaranteed Income Supplement (GIS), which is a monthly non-taxable benefit that provides additional money to OAS recipients who have a low income. Your spouse or common-law partner could also be eligible for the Allowance.

For more information and/or to apply for these benefits, visit www.canada.ca/OASbenefits or call us at 1-800-277-9914.

Language of Correspondence

- Our records show that you prefer to receive correspondence in English. If you would like to receive the information in French, please call Service Canada at 1-800-277-9915.
- Nos dossiers nous indiquent que vous préférez recevoir votre correspondance en anglais. Si vous désirez recevoir l'information en français, veuillez téléphoner à Service Canada au 1-800-277-9915.

Privacy Statement

The OAS automatic enrolment process can take place when the Minister of Employment and Social Development Canada (ESDC) has sufficient information to determine that you may be eligible for an OAS pension. Participation in the OAS automatic enrolment process is voluntary. Your decision not to participate in the process will result in the requirement to complete and submit an application should you decide to receive the OAS pension in the future.

In that regard, we have used your Canada Revenue Agency, Canada Pension Plan (CPP) and/or Quebec Pension Plan (QPP) information, including your date of birth, current address, Social Insurance Number (SIN) and, from the time you reached 18 years of age, your years of tax filing, years of valid contributions, retirement or disability benefits received and other administrative information applied to your CPP or QPP account to determine that you may be eligible for an OAS pension.

Your personal information was collected under the authority of the *Old Age Security Act (OAS Act)* to determine your eligibility for benefits. The SIN was collected under the authority of section 18 of the *OAS Regulations*, and in accordance with Treasury Board Secretariat *Directive on the Social Insurance Number* which lists the OAS program as an authorized user of the SIN. The SIN will continue to be used to ensure an individual's exact identification and for income verification purposes with the Canada Revenue Agency to deliver better service to you, and minimize government duplication.

Your personal information may be used and/or disclosed for policy analysis, research, and/or evaluation purposes. However, these additional uses and/or disclosures of your personal information will never result in an administrative decision being made about you (such as a decision on your entitlement to a benefit).

Your personal information may be shared within ESDC, with any federal institution, provincial authority or public body created under provincial law with which the Minister of ESDC may have entered into an agreement, and/or with non-governmental third parties, for the purpose of administering the OAS program, other acts of Parliament and federal or provincial law as well as for policy analysis, research and/or evaluation purposes. The information may be shared with the government of other countries in accordance with agreements for the reciprocal administration or operation of foreign pension programs and of the Old Age Security Act. Personal information will be disclosed only in accordance with the *Department of Employment and Social Development Act*, and the *Privacy Act*.

Your personal information is administered in accordance with the *Department of Employment and Social Development Act*, the *Old Age Security Act*, the *Privacy Act* and other applicable laws. You have the right to the protection of, access to, and correction of your personal information, which is described in Personal Information Bank ESDC PPU 116. Instructions for obtaining this information are outlined in the government publication entitled *Info Source*, which is available at the following Web site address:

www.infosource.gc.ca. *Info Source* may also be accessed online at any Service Canada Centre. You also have the right to file a complaint with the Privacy Commissioner of Canada regarding the institution's handling of your personal information at: www.priv.gc.ca/faqs/index_e.asp#q005



Service
Canada

Please select a region

PROTECTED B (when completed)

Date:

Client Identification Number:

Client Name:

IMPORTANT

This letter contains important information about your Old Age Security (OAS) pension. Please read carefully and keep a copy for your records.

You may be able to receive the OAS pension the month after your 65th birthday without having to apply. We have determined that you may be eligible for an OAS pension based on your personal information below.

1. Your year and month of birth are: (YYYY-MM)
2. You are a Canadian citizen or a permanent resident of Canada.
3. You have lived in Canada for at least 40 years since the age of 18.

We have used your Canada Pension Plan (CPP) and/or Quebec Pension Plan (QPP) information, including your date of birth, current home address, Social Insurance Number and, from the time you reached 18 years of age, your valid contributions, retirement or disability benefits received and other administrative information applied to your CPP or QPP account to determine these three points about you.

If the information set out above is correct, and you wish to receive your OAS pension at age 65, you do not need to return this letter nor contact us. We will send you more information and your payments will begin in the month following your 65th birthday.

If the information set out above is not correct, you must make the corrections on this letter and return it to us as soon as possible and before your 65th birthday.

NOTE: If you knowingly fail to correct the information, you may be subject to an administrative monetary penalty and interest, if any, under the *Old Age Security Act*. Any payments you receive or obtain to which there is no entitlement will have to be repaid.

Service Canada maintains the right to request an application or additional information at any time to establish or confirm the information above.

You may also qualify for the Guaranteed Income Supplement (GIS) if you have little or no other income. In addition, your spouse or common-law partner may also qualify for the Allowance. You must apply for these benefits. For more information, please go to www.servicecanada.gc.ca, or contact us.

You may choose to delay receiving your OAS pension. As of July 1, 2013 for every month you delay receipt of the pension, you will receive an enhanced monthly benefit of 0.6% per month up to a maximum of 36% at age 70. Once you choose to receive your OAS pension, this percentage will be applied to your pension for the rest of your life. This percentage will not be applied to the GIS or the Allowance. If you delay receiving your pension it may affect other pensions or benefits that you or your spouse or common-law partner may receive.

You must be in receipt of an OAS pension in order to receive the GIS. Should you choose to delay your OAS pension, you will be able to apply for the GIS when you apply for your OAS pension. If you delay your pension, your spouse or common-law partner can apply for the Allowance when you apply for your OAS pension.

Our records show you prefer to receive correspondence in English. If you would rather receive information in French, please call Service Canada at 1-800-277-9914 and ask to change the language of correspondence. Si vous désirez modifier la langue de correspondance, vous pouvez le faire en tout temps en communiquant avec un bureau de Service Canada au 1-800-277-9915.

Service Canada delivers Employment and Social Development Canada programs and services for the Government of Canada.

If you do not want to receive your OAS pension at this time, please notify us as soon as possible and before your 65th birthday. You can notify us by going online to the My Service Canada Account (www.servicecanada.gc.ca/msca). If you are unable to go online please sign and return this letter. You will need to apply when you wish to begin receiving your pension.

Other benefits

If you worked or lived in a country other than Canada, you may also qualify for international benefits. More information on international benefits is available on our website (www.servicecanada.gc.ca).

About your payments and direct deposit

If you currently receive a CPP benefit by direct deposit, we will deposit your OAS pension payments to the same account at your financial institution.

If you currently receive a QPP benefit or do not yet use direct deposit, please contact us to sign up in order to have your pension payments deposited automatically into your bank account. It's fast, reliable, and secure.

You must contact us if your mailing address changes.

If you have made corrections to your personal information and/or if you do not wish to receive the OAS pension, please check the box that applies to you, sign the letter and return it to us at the address on the upper left hand corner of the first page of this letter.

- I declare that any information corrections I have made to this letter are true and complete.
- I declare that I do not wish to receive the OAS pension at this time. I understand that should I wish to receive this pension in the future, I will need to apply, and that any entitlement (including up to 11 months of retroactive benefits if applicable) will be based on my information at that time.

X

Signature

Date (YYYY-MM-DD)

PLEASE DO NOT RETURN THIS PORTION OF THE LETTER

Personal Access Code:

Use our online services: My Service Canada Account (MSCA)

Get convenient and secure online access to your information. To register for online services through MSCA, you will need a Personal Access Code (PAC). If you have not already received a PAC, you will find it at the top of this page. If the PAC shown is 'XXXXXXXXXX', our records indicate that a PAC was already issued to you.

Visit www.servicecanada.gc.ca/msca for more information on our online services.

Keep your PAC confidential. Do not provide your PAC to anyone, even when you contact us in writing or by phone. If you think someone else may know your code, or if you have misplaced it, you can request a new PAC on the Service Canada Web site, or you can call us at the following telephone numbers:

- Toll-free: 1-800-277-9914
- Teletypewriter (TTY): 1-800-255-4786

To learn more about Canada Pension Plan, Old Age Security Program and Service Canada online services

- Click servicecanada.gc.ca
- Call English service: 1-800-277-9914
French service: 1-800-277-9915
Teletypewriter (TTY): 1-800-255-4786

(Please have your Social Insurance Number ready if you call)

If you want or need someone to contact us on your behalf, you will need to complete Form ISP-1603, *Consent to Communicate Information to an Authorized Person*. This form is available online or at a Service Canada Centre.

If you are the legal representative or have power of attorney for the person named in this letter, please contact us.

Please refer to the privacy statement on the reverse of this page.

Privacy Statement

Your personal information is administered and protected in accordance with the *Department of Employment and Social Development Act*, the *Old Age Security Act* and the *Privacy Act*. The OAS automatic enrolment process can take place when the Minister of ESDC has sufficient information to determine that you may be eligible for an OAS pension.

In that regard, we have used your Canada Pension Plan (CPP) and/or Quebec Pension Plan (QPP) information, including your date of birth, current home address, Social Insurance Number (SIN) and, from the time you reached 18 years of age, your valid contributions, retirement or disability benefits received and other administrative information applied to your CPP or QPP account to determine that you may be eligible for an OAS pension.

Your personal information was collected under the authority of the *Old Age Security Act (OAS Act)* to determine your eligibility for benefits. The SIN was collected under the authority of section 18 of the *OAS Regulations*, and in accordance with Treasury Board Secretariat Directive on the SIN as an authorized user of the SIN. The SIN will continue to be used to ensure an individual's exact identification and for income verification purposes with the Canada Revenue Agency to deliver better service to you, and minimize government duplication.

Your personal information may be used and/or disclosed for policy analysis, research, and/or evaluation purposes. In order to conduct these activities, various sources of information under the custody and control of ESDC may be linked. However, these additional uses and/or disclosures of your personal information will never result in an administrative decision being made about you (such as a decision on your entitlement to a benefit).

Subject to applicable legislation, your personal information may be shared within ESDC, with any federal institution, provincial authority or public body created under provincial law with which the Minister of ESDC may have entered into an agreement, and/or with non-governmental third parties, for the purpose of administering the OAS program, other acts of Parliament and federal or provincial law as well as for policy analysis, research and/or evaluation purposes. The information may be shared with the government of other countries for the making of reciprocal agreements relating to the administration or operation of that country's law and of the *OAS Act*. Personal information will be disclosed only in accordance with the *Department of Employment and Social Development Act*, and the *Privacy Act*.

You have the right to access your personal information, which is retained and administered under Personal Information Bank ESDC PPU 116. Instructions for obtaining this information are outlined in the government publication entitled *Info Source*, which is available at the following Web site address: www.infosource.gc.ca. *Info Source* may also be accessed online at any Service Canada Centre.

Draft Revised Letter - August 2016



Service
Canada
PO BOX / CP 250
STN / SUCC A
FREDERICTON NB
E3B 4Z6

AMY CLIENT
123 MAIN ST
MONCTON NB X0X 0X0

Protected B (when completed)

Client Identification Number:
000 0000
Client name:
Amy Client
Date:
June 15, 2017

- IMPORTANT -
Please keep a copy of this letter for your records

Madam/Sir,

We are pleased to inform you that you will start receiving your Old Age Security (OAS) pension, which is a taxable monthly benefit available to most Canadians aged 65 and over, on the date shown below. If the date has already passed, you will receive a retroactive payment.

Monthly Benefit Amount	Payment Date
\$573.37	July 28, 2017

If there is an increase in the cost of living, as measured by the Consumer Price Index, we will automatically increase the amount of your payments in January, April, July and October of each year.

You can expect to receive your payments during the last three banking days of each month.

Your monthly OAS pension payments may be reduced if your net income is above a certain income limit, which is set at \$73,756 for the year 2016. If this applies to you, the reduction will be calculated by the Canada Revenue Agency based upon your reported income from the previous year.

Receiving your payments by direct deposit

Direct deposit is a fast, reliable, secure and easy way of receiving your payments.

If you do not yet use direct deposit, please sign up by calling us at 1-800-277-9914 or by visiting www.canada.ca/MSCA and registering for a My Service Canada Account (MSCA) using the following personal access code:

6 5 3 4

Keep your code confidential. Do not give your personal access code to anyone, even when you contact us in writing or by phone. If you think someone else may know your code, or if you misplace it, you can request a new one at www.canada.ca/MSCA or by calling us.

Information about income taxes

Your Old Age Security (OAS) pension is taxable. If you would like income tax deducted from your monthly OAS payment, please call us at 1-800-277-9914.

Each February, you will receive a T4 or NR4 tax slip showing the amount of OAS pension payments you received during the previous year. You can view and print copies of the T4 or NR4 by visiting My Service Canada Account at www.canada.ca/MSCA.

Deferring your OAS pension

You may choose to delay receiving your OAS pension. For every month you delay your OAS pension, your monthly benefit increases by 0.6%, and up to 36% by age 70.

If you do not wish to receive your OAS pension at this time, please call us **as soon as possible** at 1-800-277-9914. You will need to apply when you wish to begin receiving your pension. For more information on deferral, visit www.canada.ca/OASdeferral or call us at 1-800-277-9914.

Other benefits

Guaranteed Income Supplement

You could be eligible for the Guaranteed Income Supplement (GIS), which is a monthly non-taxable benefit that provides additional money to OAS recipients who have a low income. Your spouse or common-law partner could also be eligible for the Allowance.

For more information and/or to apply for these benefits, visit www.canada.ca/OASbenefits or call us at 1-800-277-9914.

Canada Pension Plan

For more information and/or to apply for the Canada Pension Plan (CPP) and other CPP-related benefits, visit www.canada.ca/ CPP or call us at 1-800-277-9914.

Notifying Service Canada

Please contact us when:

- you need to change incorrect information or provide new information
- you move
- your banking information changes
- your life circumstances change (marital status, incarceration, death)
- you leave Canada for more than six months/return after more than six months. An absence from Canada may affect your benefit and result in an overpayment.

If you disagree with our decision

If you would like to know how we arrived at our decision, please contact us at 1-800-277-9914.
If you disagree with our decision, you must mail us a written request to review your file **within 90 days after receiving this letter.**



Application for the Old Age Security Pension and Guaranteed Income Supplement

- If you qualify for the Old Age Security (OAS) pension, your payment can start as early as the month following your 65th birthday. To increase the amount of your pension, you can delay receiving your OAS pension payment up to age 70.
- If you receive OAS, live in Canada and have low or moderate income, you may qualify for the Guaranteed Income Supplement (GIS) which is added to your monthly payment. (see Section G)
- It is important to note that the Guaranteed Income Supplement (GIS) cannot be paid unless you are already receiving OAS.
- For more information, please consult www.servicecanada.gc.ca.

SECTION A - Your OAS Pension Start Date

When do you want your OAS pension to start? As soon as I qualify
(Select only one): As of (YYYY-MM): _____

SECTION B - Information About You

Social Insurance Number	First name	Middle name	Last name
<input type="checkbox"/> Use the personal information from my Canada Pension Plan benefit file. <i>(If you select this box, please proceed to Section D)</i>			
Name at birth (if different from above)	Date of birth (YYYY-MM-DD)	Country of birth (if born in Canada include Province/Territory)	
Preferred language for correspondence <input type="radio"/> English <input type="radio"/> French			

SECTION C - Your Contact Information

Home Address (Number, Street, Apt., R.R.)			
City/Town	Province/Territory	Country	Postal code
Mailing Address (Number, Street, Apt., P.O. Box, R.R.)			
City/Town	Province/Territory	Country	Postal code
Email (optional)	Home telephone		Mobile

Service Canada delivers Employment and Social Development Canada
programs and services for the Government of Canada

SECTION D - Your Residence History Social Insurance Number: _____

Have you always lived in Canada since birth? Yes No If yes, proceed to Section F.

If you were not born in Canada, indicate when you came to Canada:
 Date (YYYY-MM-DD) _____ City/province of entry: _____

List below all of the countries where you have lived from age 18 to present. Include all periods when you were outside Canada for more than six months at a time. If you need more space, use a separate sheet of paper.

Note: You must provide proof of your residence history. See information sheet under "Residence History". We may contact you at a later date to obtain references who can confirm the periods of residence listed below.

	Period from YYYY-MM-DD	To YYYY-MM-DD	Country
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
f)			
g)			

Benefits from other countries
 If you have lived or worked in a country other than Canada, you may qualify for benefits from that country.
 Please provide information about periods when you worked or lived in another country:

	Period from YYYY-MM-DD	To YYYY-MM-DD	Country	Check (<input type="checkbox"/>) if you also worked in this country	Have you applied for (or) are you receiving a benefit from that country? <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	Insurance Number in that country
a)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
b)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
c)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
d)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
e)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	

SECTION E - Your Canadian Legal Residence Status	Social Insurance Number:
Select a) or b) below:	
a) <input type="radio"/> I am living in Canada, and I am a:	
b) <input type="radio"/> I am living outside of Canada, and before I left I was a:	
<input type="radio"/> Canadian Citizen	<input type="radio"/> Temporary resident permit holder (or a Minister's Permit)
<input type="radio"/> Permanent Resident (or a Landed Immigrant)	<input type="radio"/> Other (specify): _____

SECTION F - Relationship Information

Marital Status (check the box that applies to you):			
1 <input type="checkbox"/> Single	2 <input type="checkbox"/> Married	3 <input type="checkbox"/> Common-law	4 <input type="checkbox"/> Surviving Spouse or Common-law Partner
Information about your spouse or Common-law partner (if you selected 2 or 3 above)			
Social Insurance Number	First name	Middle name	Last name
Date of birth (YYYY-MM-DD)		Date of Marriage or Start of Common-law Union (YYYY-MM-DD)	
Home address of spouse or common-law partner if different from Section C (Number, Street, Apt., R.R.)			
City/Town	Province or territory	Country	Postal code
Email (optional)		Home telephone	Mobile

SECTION G - Applying for the Guaranteed Income Supplement (GIS)

The amount of the GIS depends on your marital status and net annual income or combined net annual income in the case of a couple. If your OAS application is approved and you complete this section, we will obtain your income information from the Canada Revenue Agency to determine whether you (and your spouse, or common-law partner, if applicable) are eligible for the GIS.	
If you do not wish to be considered for the Guaranteed Income Supplement, check this box and proceed to Section H:	
<input type="checkbox"/> I do not wish to be considered for the GIS	
Have you had a reduction in income within the last three years, or expect a reduction in the next two years? <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
If yes, indicate:	
- Date of reduction	(YYYY-MM-DD): _____
- Type of income that was or will be reduced:	<input type="checkbox"/> Income from employment or self-employment: \$ _____
	<input type="checkbox"/> Income from all other sources (specify): \$ _____

Social Insurance Number: _____

SECTION G (cont'd) - Applying for the Guaranteed Income Supplement (GIS)

Has your spouse or common-law partner (if applicable) had a reduction in income within the last 3 years, or expect a reduction in the next two years? Yes No

If yes, indicate:

- Date of reduction (YYYY-MM-DD): _____

- Type of income that was or will be reduced: Income from employment or self-employment: \$ _____
 Income from all other sources (specify): \$ _____

Do you receive a pension or other income from another country? Yes No

If yes, indicate the annual amount of your foreign pension income. You must report the entire amount even if it is not fully taxable as a result of a tax treaty.

Annual amount:
\$ _____

Source of income:

SECTION H - Payment Information

Direct deposit in Canada: Please indicate where you would like your benefit amount to be directly deposited (select a, b or c):

- a) Make payments to the same account as my Canada Pension Plan Benefit, or
 b) Make payments to this banking account:

Complete the boxes below with your banking information.

Branch Number (5 digits)	Institution Number (3 digits)	Account Number (maximum of 12 digits)
_____	_____	_____

Name(s) on the account	Telephone number of your financial institution
_____	_____

- c) Make payments by cheque to the mailing address listed Section C .

Direct deposit outside Canada:

For direct deposit outside Canada, please contact us at 1-800-277-9914 from the United States and at 613-957-1954 from all other countries (collect calls accepted). The form and a list of countries where direct deposit service is available can be found at www.directdeposit.gc.ca.

Social Insurance Number: _____

SECTION H (cont'd) - Payment Information**Voluntary income tax deduction (for Canadian residents only)**

Your Old Age Security Pension is taxable income. If you would you like us to deduct federal income tax from your monthly payment, indicate the dollar amount or percentage of federal tax you would like us to deduct each month:

Federal Income Tax:	Federal Income Tax:
\$ _____	_____ %

Recovery Tax (for non-Canadian Residents)

If you are not a resident of Canada for tax purposes, indicate your net world income from all sources for the previous calendar year: \$ _____

SECTION I - Declaration and Signature

I declare that the information on this application is true and complete. I also declare that I have read and agree to the terms and conditions outlined in Section J.

Applicant's Signature

Date (YYYY-MM-DD): _____

**Spouse or common-law Partner's signature if applicable
(only if applying for Guaranteed Income Supplement):**

Date (YYYY-MM-DD): _____

Signature by someone who has the authority to act on behalf of the applicant

If you are applying on behalf of another person, you must provide proof of authorization and complete the section below:

Full name

Mailing Address (Number, Street, Apt., P.O. Box, R.R.)

City/Town

Province/Territory

Country

Postal code

Email (optional)

Home telephone

Mobile

Authorized person's signature

Date (YYYY-MM-DD) _____

SECTION J - Terms and Conditions**Please read the following important information:**

If you make a false or misleading statement, you may be subject to an administrative monetary penalty and interest if any, under *Old Age Security Act*, or may be charged with an offence. Any benefits you received or obtained to which there was no entitlement would have to be repaid.

The information you provide is collected under the authority of the Old Age Security Act (OAS Act) to determine your eligibility for benefits. The Social Insurance Number (SIN) is collected under the authority of section 18 of the OAS Regulations, and in accordance with Treasury Board Secretariat Directive on the SIN as an authorized user of the SIN. The SIN will be used to ensure an individual's exact identification and for income verification purposes with the Canada Revenue Agency to deliver better service to you, and minimize government duplication.

Submitting this application is voluntary. However, if you refuse to provide your personal information, the Department of Employment and Social Development Canada (ESDC) will be unable to process your application.

The information you provide may be used and/or disclosed for policy analysis, research, and/or evaluation purposes. In order to conduct these activities, various sources of information under the custody and control of ESDC may be linked. However, these additional uses and/or disclosures of your personal information will never result in an administrative decision being made about you (such as a decision on your entitlement to a benefit).

The information you provide may be shared within ESDC, with any federal institution, provincial authority or public body created under provincial law with which the Minister of ESDC may have entered into an agreement, and/or with non-governmental third parties, for the purpose of administering the OAS program, other acts of Parliament and federal or provincial law as well as for policy analysis, research and/or evaluation purposes. The information may be shared with the government of other countries in accordance with agreements for the reciprocal administration or operation of foreign pension programs and of the Old Age Security Act.

Your personal information is administered in accordance with the Department of Employment and Social Development Act, the Old Age Security Act, the Privacy Act and other applicable laws. You have the right to the protection of, access to, and correction of your personal information, which is described in Personal Information Bank ESDC PPU 116. Instructions for obtaining this information are outlined in the government publication entitled Info Source, which is available at the following Web site address: www.infosource.gc.ca. Info Source may also be accessed online at any Service Canada Centre. You also have the right to file a complaint with the Privacy Commissioner of Canada regarding the institution's handling of your personal information at: www.priv.gc.ca/faqs/index_e.asp#q005

Application for Old Age Security (OAS) and Guaranteed Income Supplement (GIS) Instruction Guide

This instruction guide will help you to complete the application for the Old Age Security pension and the Guaranteed Income Supplement (GIS) and provides information about the documents you will need to support your application.

When you provide documents to Service Canada, you should send certified photocopies rather than the original documents, if possible. If you do send your original documents, you should send them by registered mail. Service Canada will return all the original documents to you.

Service Canada can only accept a photocopy of an original document if it is certified as a true copy of the original. Documents can be certified by Service Canada staff free of charge. Here are a few examples of other people who are authorized to certify documents:

- ✓ Accountant;
- ✓ Chief of First Nations Band;
- ✓ Justice of the Peace;
- ✓ Lawyer or notary;
- ✓ Social worker;
- ✓ Manager of a financial institution

Make sure whoever is certifying the document has:

- ✓ Compared the original document to the photocopy;
- ✓ Stated their official position or title and signed and printed their name;
- ✓ Provided their telephone number;
- ✓ Indicated the date they certified the document;
- ✓ Written the following on the photocopy: "This photocopy is a true copy of the original document which has not been altered in any way."

SECTION A - Your OAS Pension Start Date

Indicate the date you want your OAS pension payment to start.

Your OAS pension can start as early as the month following your 65th birthday if you qualify. You can choose to delay your OAS pension payment up to age 70 to increase the amount of your benefit. If you decide to delay the payment of your OAS pension, the amount of the pension will be increased by 0.6 percent per month (or 7.2 percent per year).

If you choose to delay the payment of your OAS pension, you will not be eligible for the Guaranteed Income Supplement and, if applicable, your spouse or common-law partner will not be eligible for the Allowance for the period you are delaying your OAS pension.

Unable to Apply Earlier?

If a medical condition prevented you from applying earlier or if you are asking someone to apply for you, please contact us to obtain a *Declaration of Incapacity*. If you meet certain conditions, this form may enable you to receive your pension earlier.

SECTION B – Information About You

Provide your Social Insurance Number and your complete name. If you have already applied for or are receiving a Canada Pension Plan benefit, you do not need to complete the remainder of SECTION B or SECTION C since we will use the personal information already on your file. If your personal information has changed, complete SECTION B and SECTION C.

Date of Birth

If you were born in Canada, you do not need to provide proof of date of birth, however you may be asked to provide proof later.

If you were born outside Canada, provide proof of your date of birth in the form of your birth certificate. If you do not have a birth certificate you must provide at least two other documents to support your date of birth (for example, passport, immigration documents or other official documents from your country of birth).

SECTION D – Your Residence History

If you have not lived in Canada all your life, you must provide documents that prove your history of residence in Canada. In order to prove when you entered, departed or returned to Canada, you can provide your passport(s), immigration records (such as visas) or customs declarations. You can also provide other documents that can help prove your history of residence in Canada, for example letters from your employer, insurance records or official documents from your country of origin.

Benefits from other countries

If you have lived or worked outside Canada, you may be eligible to receive an old age or retirement benefit from that country.

Indicate whether you have applied for or are receiving a benefit from another country and, if applicable, the amount of benefit you receive every year. **You must report the entire amount of your foreign pension, even if only a portion of your payment is taxable income.**

Canada's social security agreements (SSA) with more than 50 countries can help you qualify for a foreign benefit. Service Canada can provide you with more information about SSAs at ----- and can help you apply for if you have lived or worked in a country that has a SAA with Canada.

SECTION E – Your Canadian Legal Residence Status

To be eligible for the OAS pension, you must have legal residence status in Canada. This means you must be a Canadian Citizen or you are a permanent resident (formerly known as landed immigrant); or you hold a temporary resident's permit (formerly known as Minister's permit) on the day before your application is approved, or the day before you left Canada.

Documents required to support your Canadian Legal Residence Status

If you were born in Canada and have lived in Canada all your life, you do not need to prove your legal status.

If you were born outside of Canada, a certified photocopy of one of the following is required:

- ✓ If you are a Canadian citizen, a certificate of Canadian citizenship, naturalization certificate, or Canadian passport issued in 1970 or later;
- ✓ If you are a Permanent Resident (formerly known as landed immigrant), a Canadian immigration documents (for example IMM1000 - Record of Landing or Permanent Resident Card) or Canadian immigration stamp on your passport;
- ✓ If you are a Resident under a temporary resident's permit (formerly known as Minister's Permit), a temporary resident's permit.

SECTION G – Applying for the Guaranteed Income Supplement (GIS)

The GIS is a monthly non-taxable benefit which may begin in the same month as payment of your OAS pension. You must live in Canada to receive GIS. The amount of the GIS benefit depends on your net annual income or, in the case of a couple, the combined income of you and your spouse or common-law partner.

If you do NOT wish to be considered for the GIS benefit, check the appropriate box in SECTION G. If you wish to apply for the GIS, respond to the remaining questions in this section.

Once your application is received, we will determine if you qualify for the GIS by using your income information as reported on your federal Income Tax and Benefits Return which we receive from the Canada Revenue Agency (CRA).

If you have not filed a tax return in the past year or if your most recent return has not yet been assessed by the CRA, we will ask you to complete a separate form to obtain your income information.

If you have had a reduction in income within the last three years, or expect a reduction in the next two years, we will ask you to complete a separate form to estimate your income following the reduction and if it is to your advantage, your GIS entitlement will be based on your estimated income rather than on your previous income.

Note about the Allowance: If you qualify for the GIS and have a spouse or common-law partner 60 to 64 years of age, he or she may be entitled to receive the Allowance benefit. The Allowance is a non-taxable monthly benefit paid to the spouse or common-law partner of someone who is receiving the OAS pension and who qualifies for the GIS. If this is your situation, we will send your spouse or common-law partner a form with more information.

SECTION H - Payment Information

Direct Deposit in Canada:

Your monthly payments will be deposited into your account at your financial institution. The account must be in your name; a joint account is also acceptable. You must provide the branch, financial institution and account numbers that appear at the bottom of a cheque.

The diagram shows a cheque form with the following fields and annotations:

- Name and Address of Account holder
- Cheque Number: 000402
- Date
- Pay to the order of: "VOID" \$
- Dollars
- Signature
- MICR line: 485 00046 842 :0104 0234-5800

Labels pointing to the MICR line:

- BRANCH NUMBER (485)
- INSTITUTION NUMBER (00046)
- ACCOUNT NUMBER (842)

Direct Deposit Outside Canada:

For direct deposit outside Canada, please contact Service Canada at 1-800-277-9914 from the United States and at 613-957-1954 from all other countries (collect calls accepted Monday to Friday, 8:30 a.m. to 4:30 p.m. Eastern Time). The form and a list of countries where direct deposit service is available can be found at www.directdeposit.gc.ca.

Voluntary income tax deduction: Your OAS pension is taxable. We will not deduct income tax from your monthly payment unless you request it. Once we have approved your pension, we will send you a letter stating the month your pension will commence. If later you decide to request income tax to be deducted from your monthly OAS pension, you may also use the SC ISP-3520 Request for Voluntary Federal Income Tax Deduction form on our Web site or contact us.

If you live outside Canada, we may deduct a **Non-Resident Tax** from your monthly OAS pension. The tax rate is 25% of your monthly OAS pension unless you live in a country that has a tax treaty with Canada.

Protection of Personal Information

The information you provide is collected under the authority of the *Old Age Security Act (OAS Act)* to determine your eligibility for benefits. The Social Insurance Number (SIN) is collected under the authority of section 18 of the *OAS Regulations*, and in accordance with Treasury Board Secretariat Directive on the SIN as an authorized user of the SIN. The SIN will be used to ensure an individual's exact identification and for income verification purposes with the Canada Revenue Agency to deliver better service to you, and minimize government duplication.

Submitting this application is voluntary. However, if you refuse to provide your personal information, the Department of Employment and Social Development Canada (ESDC) will be unable to process your application.

The information you provide may be used and/or disclosed for policy analysis, research, and/or evaluation purposes. In order to conduct these activities, various sources of information under the custody and control of ESDC may be linked. However, these additional uses and/or disclosures of your personal information will never result in an administrative decision being made about you (such as a decision on your entitlement to a benefit).

The information you provide may be shared within ESDC, with any federal institution, provincial authority or public body created under provincial law with which the Minister of ESDC may have entered into an agreement, and/or with non-governmental third parties, for the purpose of administering the OAS program, other acts of Parliament and federal or provincial law as well as for policy analysis, research and/or evaluation purposes. The information may be shared with the government of other countries for the making of reciprocal agreements relating to the administration or operation of that law and of the *OAS Act*.

Your personal information is administered in accordance with the *OAS Act* and the *Privacy Act*. You have the right of access to, and to the protection of, your personal information. It will be kept in Personal Information Bank ESDC PPU 116. Instructions for obtaining this information are outlined in the government publication entitled *Info Source*, which is available at the following Web site address: www.infosource.gc.ca. *Info Source* may also be accessed online at any Service Canada Centre.

For More Information

To learn more about Canada Pension Plan, Old Age Security Program and Service Canada online services, please visit our Internet site at : www.servicecanada.gc.ca

In Canada or the United States, call:

English: 1-800-277-9914

French: 1-800-277-9915

TTY: 1-800-255-4786

From all other countries: 613-957-1954 (we accept collect calls)
(Please have your Social Insurance Number ready when you call.)

Matériel de test en français



Service
Canada
BUREAU RÉGIONAL
12 RUE SHERBROOKE
MONTREAL QC Z0Z 0Z0

AMY CLIENTE
123 RUE MAIN
MONTREAL QC X0X 0X0

Protégé B (une fois rempli)

Numéro d'identification du client :

000 0000

Nom du client :

Amy Cliente

Date :

15 juillet 2016

- IMPORTANT -

S'il vous plaît garder une copie de cette lettre pour vos dossiers

Madame/Monsieur,

Nous sommes heureux de vous informer que vous serez automatiquement inscrit(e) à la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) à compter du mois suivant celui de votre 65^e anniversaire. La pension de la SV est un paiement mensuel imposable offert à la plupart des Canadiens de 65 ans et plus.

Vous n'avez pas besoin de présenter une demande de SV. Le versement de vos paiements de la SV commencera automatiquement.

Votre paiement mensuel estimatif est de 573,37 \$ à partir du 28 juillet 2017.

S'il y a une augmentation du coût de la vie, tel que mesuré par l'indice des prix à la consommation, nous allons augmenter automatiquement le montant de vos paiements en janvier, avril, juillet et octobre de chaque année.

Si votre revenu net dépasse 73 756 \$ pour l'année 2016, une partie ou la totalité de votre pension de la SV (impôt de récupération) sera retenue.

Pour déterminer votre admissibilité, nous avons utilisé vos renseignements de l'Agence du revenu du Canada (ARC), du Régime de pensions du Canada (RPC) et/ou du Régime de rentes du Québec (RRQ), notamment votre date de naissance, adresse à domicile actuelle, numéro d'assurance sociale (NAS) ainsi que l'information relative à vos déclarations de revenus, vos cotisations valides, les prestations de retraite ou d'invalidité que vous avez reçues et d'autres renseignements administratifs s'appliquant à votre compte du RPC ou du RRQ depuis que vous avez 18 ans, pour confirmer :

- Votre année et mois de naissance : 1952-06
- Votre statut de citoyen canadien ou de résident permanent au Canada.
- Que vous avez vécu au Canada pendant au moins 40 ans depuis l'âge de 18 ans.

Si les renseignements ci-dessus sont exacts, vous n'avez pas à nous retourner cette lettre. Votre pension de la SV commencera automatiquement à la date indiquée ci-dessus.

Si les renseignements ci-dessus sont inexactes, veuillez apporter les corrections sur cette lettre, signer la lettre et nous la retourner le plus tôt possible et avant votre 65^{ème} anniversaire à l'adresse indiquée dans le coin supérieur gauche de cette page.

Signature

Date (AAAA-MM-JJ)

IMPORTANT : Si vous omettez sciemment de corriger vos renseignements personnels, vous vous exposez à une amende monétaire et aux intérêts éventuels. Tous les paiements que vous recevrez fondés sur des renseignements erronés devront être remboursés.

Service Canada assure l'exécution des programmes d'Emploi et Développement social Canada pour le gouvernement du Canada.

Recevoir vos paiements par dépôt direct

Le dépôt direct est un moyen rapide, fiable, sécuritaire et facile de recevoir vos paiements.

Si vous désirez le dépôt direct, veuillez-vous inscrire en nous téléphonant 1-800-277-9915 ou en accédant www.canada.ca/MDSC et en vous inscrivant à Mon dossier Service Canada (MDSC) à l'aide du code d'accès personnel suivant :

6 5 3 4

Ne divulguez pas votre code, car il est confidentiel. Ne fournissez à personne votre code d'accès, même lorsque vous communiquez avec nous par écrit ou par téléphone. Si vous pensez que quelqu'un d'autre pourrait connaître votre code, ou si vous l'égarez, vous pouvez demander un nouveau code sur le site www.canada.ca/MDSC ou en nous téléphonant.

Notez bien : Si vous recevez actuellement une prestation du Régime de Pensions du Canada (RPC) par dépôt direct, nous déposerons vos paiements de pension de la SV dans le même compte bancaire.

Report du versement de votre pension de la SV

Vous pouvez choisir de reporter la réception de votre pension de la SV. Pour chaque mois pour lequel vous reportez le début de votre pension de la SV, vos prestations mensuelles vont augmenter de 0,6 %, et jusqu'à un maximum de 36 % à l'âge de 70 ans.

Si vous ne souhaitez pas recevoir votre pension de la SV à compter du juillet 2017, veuillez nous en aviser le plus tôt possible avant votre 65^{ème} anniversaire, en :

- Accédant à Mon dossier Service Canada (MDSC) à l'adresse www.canada.ca/MDSC. Après avoir ouvert une session dans MDSC, cliquez sur « Modifier », sélectionnez « Reporter le début de ma pension de la Sécurité de la Vieillesse », cochez la case au bas de la page, cliquez sur « Soumettre » et sur « Confirmer ».
- Ou en signant ci-dessous et en nous retournant cette lettre le plus tôt possible à l'adresse indiquée au haut de la première page.

Veuillez noter que vous devrez présenter une demande lorsque vous souhaitez commencer à recevoir votre pension.

Signature

Date (AAAA-MM-JJ)

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page www.canada.ca/reportSV ou téléphonez-nous au 1-800-277-9915.

Autre prestation – Supplément de revenu garanti

Vous pourriez être admissible au Supplément de revenu garanti (SRG), qui est une prestation mensuelle non imposable qui fournit de l'argent supplémentaire aux prestataires de la SV qui ont un faible revenu. Votre époux(se) ou conjoint(e) de fait pourrait également avoir droit à l'Allocation.

Pour obtenir de plus amples renseignements et / ou pour présenter une demande, consultez le site www.canada.ca/bénéficesSV ou téléphonez-nous au 1-800-277-9915.

Langue de correspondance

- Nos dossiers nous indiquent que vous préférez recevoir votre correspondance en français. Si vous désirez recevoir l'information en anglais, veuillez téléphoner à Service Canada au 1-800-277-9914.
- Our records show that you prefer to receive correspondence in French. If you would like to receive the information in English, please call Service Canada at 1-800-277-9914.

Énoncé de confidentialité

Le processus d'inscription automatique à la SV peut être effectué lorsque le ministre d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) dispose de l'information requise pour déterminer votre admissibilité possible à la pension de la SV. La participation à ce processus est volontaire. Si vous choisissez de ne pas participer à ce processus, vous devrez remplir et présenter une demande si vous souhaitez obtenir la pension de SV au cours des prochaines années.

À cet effet, nous avons utilisé vos renseignements de l'ARC, du RPC ou du RRQ, notamment votre date de naissance, votre adresse domiciliaire actuelle, votre NAS ainsi que l'information relatives à vos déclarations de revenus, vos cotisations valides, les prestations de retraite ou d'invalidité que vous avez reçues et d'autres renseignements administratifs s'appliquant à votre compte du RPC ou du RRQ depuis que vous avez 18 ans pour déterminer votre admissibilité possible à la pension de la SV.

Les renseignements que vous fournissez sont recueillis en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* pour déterminer votre admissibilité à des prestations. Le NAS est recueilli en vertu de l'article 18 du *Règlement sur la sécurité de la vieillesse*, conformément à la directive du Secrétariat du Conseil du Trésor sur le NAS, qui indique que le programme de SV est un utilisateur autorisé du NAS. Le NAS sera utilisé pour garantir l'exactitude de l'identification de la personne et vérifier le revenu auprès de l'ARC dans le but de vous offrir de meilleurs services et de minimiser le chevauchement des tâches au sein du gouvernement.

Les renseignements que vous fournissez pourraient être utilisés et communiqués aux fins d'analyse de politique, de recherche et d'évaluation. Toutefois, les autres utilisations ou divulgations de vos renseignements personnels ne serviront jamais à prendre une décision administrative à votre sujet (comme une décision sur votre admissibilité à des prestations).

Les renseignements que vous avez fournis pourraient être communiqués au sein d'EDSC, d'institutions fédérales et d'autorités provinciales ou d'organismes publics créés en vertu d'une loi provinciale avec lesquels le ministre d'EDSC pourrait avoir conclu une entente aux fins de l'administration du programme de la SV, d'autres lois du Parlement, ainsi que de lois fédérales ou provinciales. Les renseignements pourraient aussi être utilisés aux fins d'analyse de politique, de recherche ou d'évaluation. Les renseignements pourraient aussi être divulgués au gouvernement d'autres pays conformément aux ententes réciproques relatives à l'administration ou à l'application de la loi de ce pays ou de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Les renseignements personnels ne seront divulgués qu'en conformité avec la *Loi sur le ministère d'Emploi et Développement social* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Vos renseignements personnels sont administrés conformément à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à d'autres lois applicables. Vous avez droit à la protection et à la correction de vos renseignements personnels ainsi qu'à leur accès. Ce droit est décrit dans le fichier de renseignements personnels EDSC PPU 116. Pour connaître la marche à suivre afin d'obtenir ces renseignements, consulter la publication du gouvernement intitulée *Info Source*. Celle-ci se trouve en ligne, à l'adresse suivante : www.infosource.gc.ca. *Info Source* peut également être consultée en ligne dans tous les Centres Service Canada. Vous avez également le droit de porter plainte auprès du commissaire à la protection de la vie privée du Canada au sujet du traitement de vos renseignements personnels par le Ministère, à l'adresse suivante : https://www.priv.gc.ca/faqs/index_f.asp.

Veuillez choisir une région

PROTÉGÉ B (une fois rempli)

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Date:

Numéro d'identification du client :

Nom du client :

IMPORTANT

La présente lettre comprend des renseignements importants au sujet de votre pension de la Sécurité de la vieillesse (SV). Veuillez la lire attentivement et en conserver une copie pour vos dossiers.

Vous pourriez recevoir votre pension de la SV le mois suivant votre 65^e anniversaire sans avoir à présenter une demande. Nous avons déterminé que vous pourriez être admissible à une pension de la SV en fonction de vos renseignements personnels ci-dessous.

1. Votre année et votre mois de naissance sont :
(AAAA-MM)
2. Vous êtes un citoyen canadien ou un résident permanent du Canada.
3. Vous avez vécu au Canada pendant au moins 40 ans depuis l'âge de 18 ans.

Nous avons utilisé vos renseignements du Régime de pensions du Canada (RPC) et/ou du Régime de rentes du Québec (RRQ), notamment votre date de naissance, votre adresse domiciliaire actuelle, ainsi que vos cotisations valides, les prestations de retraite ou d'invalidité que vous avez reçues et d'autres renseignements administratifs s'appliquant à votre compte du RPC ou du RRQ depuis que vous avez 18 ans pour déterminer ces trois points à votre sujet.

Si l'information susmentionnée est exacte et que vous souhaitez recevoir votre pension de la SV à l'âge de 65 ans, vous n'avez pas besoin de nous retourner la présente lettre, ni de communiquer avec nous. Nous vous enverrons de plus amples renseignements et nous commencerons à vous verser des paiements le mois suivant celui de votre 65^e anniversaire.

Si l'information susmentionnée est inexacte, vous devez apporter les corrections sur la présente lettre et nous la retourner le plus tôt possible, et ce, avant votre 65^e anniversaire.

REMARQUE : Si vous omettez sciemment de corriger l'information, vous vous exposez à une amende administrative et aux intérêts éventuels en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Tous les paiements que vous recevrez ou obtiendrez alors que vous n'y êtes pas admissible devront être remboursés.

Service Canada se réserve le droit d'exiger un formulaire de demande ou des renseignements supplémentaires en tout temps pour établir ou confirmer l'information susmentionnée.

Vous pourriez aussi avoir droit au Supplément de revenu garanti (SRG) si vous avez un faible revenu ou si vous n'avez pas d'autres sources de revenus. De plus, votre époux ou conjoint de fait pourrait quant à lui avoir droit à l'Allocation. Vous devez présenter une demande pour ces prestations. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site www.servicecanada.gc.ca ou communiquer avec nous.

Nos dossiers nous indiquent que vous préférez recevoir votre correspondance en français. Si vous désirez recevoir l'information en anglais, veuillez téléphoner Service Canada au 1-800-277-9915 et demander de modifier votre choix de langage pour la correspondance. If you wish to modify the language of correspondence, you may do so at any time by contacting Service Canada at 1-800-277-9914.

Vous pouvez choisir de reporter le début de votre pension de la SV. À partir du 1^{er} juillet 2013, si vous reportez votre pension de la SV, le montant des prestations mensuelles que vous recevrez sera majoré de 0,6 % par mois jusqu'à un maximum de 36% à votre 70^e anniversaire. Une fois que vous aurez décidé de commencer à recevoir votre pension de la SV, ce pourcentage sera appliqué à votre pension pour le reste de votre vie. Ce pourcentage ne s'appliquera pas au SRG ni à l'Allocation. Si vous reportez votre pension, cela pourrait avoir une incidence sur d'autres pensions ou prestations que vous ou votre époux ou conjoint de fait pourriez recevoir.

Vous devez recevoir une pension de la SV pour recevoir le SRG. Si vous choisissez de reporter votre pension de la SV, vous pourrez présenter une demande de SRG lorsque vous présenterez votre demande de pension de la SV. Si vous reportez votre pension, votre époux ou conjoint de fait pourra présenter une demande d'Allocation lorsque vous présenterez votre demande de pension de la SV.

Si vous ne voulez pas recevoir votre pension de la SV pour l'instant, veuillez nous en informer le plus tôt possible, et ce, avant votre 65^e anniversaire. Vous pouvez nous informer en ligne à partir de Mon dossier Service Canada (www.servicecanada.gc.ca/mdsc). Si vous ne pouvez pas utiliser les services en ligne, veuillez signer et nous retourner la présente lettre. Vous devrez présenter une demande lorsque vous souhaiterez recevoir votre pension.

Autres prestations

Si vous avez travaillé ou résidé dans un autre pays que le Canada, vous pourriez aussi avoir droit à des prestations internationales. Vous trouverez de l'information supplémentaire sur les prestations internationales sur notre site Web (www.servicecanada.gc.ca).

À propos de vos paiements et du dépôt direct

Si vous recevez actuellement une prestation du RPC par dépôt direct, nous déposerons vos paiements de pension de la SV dans le même compte de votre institution financière.

Si vous recevez actuellement une prestation du RRQ ou si vous n'utilisez pas le dépôt direct, veuillez communiquer avec nous pour vous y inscrire et ainsi avoir vos paiements déposés automatiquement dans votre compte bancaire. C'est rapide, fiable et sûr.

Veuillez communiquer avec nous si vous changez d'adresse postale.

Si vous avez apporté des corrections à vos renseignements personnels et/ou si vous ne souhaitez pas recevoir la pension de la SV, veuillez cocher la case qui s'applique à votre situation, signer la lettre et nous la retourner à l'adresse indiquée dans le coin supérieur gauche de la première page de cette lettre.

Je déclare que toutes les corrections que j'ai effectuées dans la présente lettre sont vraies et complètes.

Je déclare que je ne souhaite pas recevoir la pension de la SV pour l'instant. Je comprends que si je veux recevoir cette pension à l'avenir, je devrai présenter une demande et que toute admissibilité (y compris à des prestations rétroactives pour une période maximale de 11 mois, le cas échéant) sera établie en fonction des renseignements que je fournirai à ce moment-là.

X
Signature _____

Date (AAAA-MM-JJ)

PRIÈRE DE NE PAS RETOURNER CETTE PARTIE DE LA LETTRE

Code d'accès personnel :

Utilisez nos services en ligne : Mon dossier Service Canada (MDSC)

Obtenez un accès à vos renseignements en ligne pratique et sécuritaire. Pour vous inscrire aux services en ligne par l'intermédiaire de MDSC, vous aurez besoin d'un code d'accès personnel (CAP). Si vous n'avez pas déjà reçu un CAP, vous trouverez le vôtre dans le haut de la présente page. Si le CAP indiqué est « XXXXXXXX », nos dossiers indiquent qu'un CAP vous a déjà été attribué.

Consultez la page www.servicecanada.gc.ca/mdsc pour obtenir de plus amples renseignements sur nos services en ligne.

Ne divulguez pas votre code d'accès personnel, car il est confidentiel. Ne le fournissez pas non plus lorsque vous communiquez avec nous par écrit ou par téléphone. Si vous pensez que quelqu'un d'autre pourrait connaître votre code, ou si vous l'avez égaré, vous pouvez demander un nouveau CAP sur le site Web de Service Canada ou en communiquant avec nous à l'un des numéros de téléphone suivants :

- Sans frais : 1-800-277-9915
- Appareil téléscripteur (ATS) : 1-800-255-4786

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du Régime de pensions du Canada, du Programme de la sécurité de la vieillesse et des services en ligne de Service Canada

Cliquez : servicecanada.gc.ca

Composez : Service en français : 1-800-277-9915
Service en anglais : 1-800-277-9914
Appareil téléscripteur (ATS) : 1-800-255-4786

(Veuillez avoir votre numéro d'assurance sociale en main si vous nous appelez.)

Si vous voulez qu'une personne communique avec nous en votre nom, vous devez remplir le formulaire ISP-1603, *Consentement à communiquer des renseignements à une personne autorisée*. Vous trouverez ce formulaire en ligne ou encore dans un Centre Service Canada.

Si vous êtes le représentant légal de la personne nommée dans cette lettre ou si vous êtes titulaire d'une procuration de cette personne, veuillez communiquer avec nous.

Veuillez prendre note de l'énoncé de confidentialité au verso de cette page.

Énoncé de confidentialité

Vos renseignements personnels sont administrés et protégés conformément à la *Loi sur le ministère d'Emploi et Développement social*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le processus d'inscription automatique à la SV peut être effectué lorsque le Ministre de EDSC possède les informations requises pour déterminer votre admissibilité possible à une pension de la SV.

À cet effet, nous avons utilisé vos renseignements du Régime de pensions du Canada (RPC) et/ou du Régime de rentes du Québec (RRQ), notamment votre date de naissance, votre adresse domiciliaire actuelle, numéro d'assurance sociale (NAS), ainsi que vos cotisations valides, les prestations de retraite ou d'invalidité que vous avez reçues et d'autres renseignements administratifs s'appliquant à votre compte du RPC ou du RRQ depuis que vous avez 18 ans pour déterminer votre admissibilité possible à la pension de la SV.

Les renseignements que vous fournissez sont recueillis en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* pour déterminer votre admissibilité à des prestations. Le NAS est recueilli en vertu de l'article 18 du *Règlement sur la sécurité de la vieillesse*, conformément à la directive du Secrétariat du Conseil du Trésor sur le NAS en ce qui a trait aux utilisateurs autorisés du NAS. Le NAS sera utilisé pour garantir l'exactitude de l'identification de la personne et vérifier le revenu auprès de l'Agence du revenu du Canada dans le but de vous offrir de meilleurs services et de minimiser le chevauchement des tâches au sein du gouvernement.

Les renseignements que vous fournissez pourraient être utilisés ou communiqués à des fins d'analyse de politique, de recherche ou d'évaluation. Afin de mener ces activités, diverses sources d'information sous la garde et le contrôle de EDSC pourraient être liées. Toutefois, les autres utilisations ou divulgations de vos renseignements personnels ne serviront jamais à prendre une décision administrative à votre sujet (comme une décision sur votre admissibilité à des prestations).

Les renseignements que vous avez fournis pourraient être communiqués au sein de EDSC, d'institutions fédérales et d'autorités provinciales ou d'organismes publics créés en vertu d'une loi provinciale avec lesquels le ministre de EDSC pourrait avoir conclu une entente aux fins de l'administration du programme de la SV, d'autres lois du Parlement, ainsi que de lois fédérales ou provinciales. Les renseignements pourraient aussi être utilisés à des fins d'analyse de politique, de recherche ou d'évaluation. Les renseignements pourraient aussi être divulgués au gouvernement d'autres pays conformément aux ententes réciproques relatives à l'administration ou à l'application de la loi de ce pays ou de la *Loi sur la SV*. Les renseignements personnels ne seront divulgués qu'en conformité avec la *Loi sur le ministère d'Emploi et Développement social* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Vous avez droit à la protection de vos renseignements personnels et à leur accès. Ils seront conservés dans le fichier de renseignements personnels EDSC PPU 116. Pour connaître la marche à suivre afin d'obtenir ces renseignements, consultez la publication du gouvernement intitulée *Info Source*. Celle-ci se trouve en ligne, à l'adresse suivante : www.infosource.gc.ca. *Info Source* peut également être consultée en ligne dans tous les Centres Service Canada.

Ébauche de la version révisée - août 2016



Service
Canada

BUREAU REGIONAL
12 RUE SHERBROOKE
MONTREAL Z0Z 0Z0

AMY CLIENTE
123 RUE MAIN
MONTREAL QC X0X 0X0

Protégé B (une fois rempli)

Numéro d'identification du client :

000 0000

Nom du client :

Amy Cliente

Date :

15 juin 2017

- IMPORTANT -
Conservez une copie de cette lettre dans vos
dossiers.

Madame/Monsieur,

Nous sommes heureux de vous informer que vous commencerez à recevoir la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV), une prestation mensuelle imposable offerte à la plupart des Canadiens de 65 ans et plus, à la date indiquée ci-dessous. Si la date est déjà passée, vous recevrez un paiement rétroactif.

Montant mensuel actuel des prestations	Date du paiement
573,37 \$	28 juillet 2017

Si le coût de la vie augmente selon l'indice des prix à la consommation, nous augmenterons automatiquement le montant de vos paiements en janvier, en avril, en juillet et en octobre de chaque année.

Vous pouvez vous attendre à recevoir vos paiements au cours des trois derniers jours où les banques sont ouvertes chaque mois.

Vos paiements mensuels de la pension de la SV pourraient être réduits si votre revenu net dépasse un certain montant, qui est fixé à 73 756 \$ pour l'année 2016. Si cela s'applique à vous, la réduction sera calculée par l'Agence du revenu du Canada, selon votre revenu tel que rapporté dans l'année précédente.

Recevoir vos paiements par dépôt direct

Le dépôt direct est un moyen fiable, rapide, sûr et facile de recevoir vos paiements.

Si vous n'utilisez pas encore le dépôt direct, veuillez-vous inscrire en nous téléphonant au 1-800-277-9915 ou en consultant le site Web www.canada.ca/MDSC afin de vous inscrire à Mon dossier Service Canada (MDSC) à l'aide du code d'accès personnel suivant :

6 5 3 4

Ne divulguez pas votre code, car il est confidentiel. Ne fournissez à personne votre code d'accès personnel, même lorsque vous communiquez avec nous par écrit ou par téléphone. Si vous pensez que quelqu'un d'autre pourrait connaître votre code, ou si vous l'égarez, vous pouvez demander un nouveau code sur le site www.canada.ca/MDSC ou en nous téléphonant.

Renseignements sur l'impôt

Votre pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) est imposable. Si vous souhaitez que l'impôt soit prélevé à même vos prestations mensuelles de la SV, veuillez nous téléphoner au 1-800-277-9915.

Chaque février, vous recevrez un feuillet d'impôt T4 ou NR4 qui indiquera le montant de prestations de la SV que vous avez reçu au cours de l'année précédente. Vous pouvez consulter et imprimer des copies de votre feuillet d'impôt T4 ou NR4 en consultant Mon dossier Service Canada à l'adresse www.canada.ca/MDSC.

Report du versement de votre pension de la SV

Vous pouvez choisir de reporter le versement de votre pension de la SV. Pour chaque mois pour lequel vous reportez le début de votre pension de la SV, vos prestations mensuelles seront majorées de 0,6 %, jusqu'à un maximum de 36 % à l'âge de 70 ans.

Si vous ne souhaitez pas recevoir votre pension de la SV pour l'instant, veuillez nous en informer le **plus tôt possible** au 1-800-277-9915. Vous devrez présenter une demande lorsque vous souhaitez recevoir votre pension. Pour de plus amples renseignements sur le report de la pension, consultez le site Web www.canada.ca/reportSV ou téléphonez-nous au 1-800-277-9915.

Autres prestations

Supplément de revenu garanti

Vous pourriez être admissible au Supplément de revenu garanti (SRG), une prestation mensuelle non imposable qui fournit un montant additionnel aux bénéficiaires de la SV disposant d'un faible revenu. Votre époux ou conjoint de fait pourrait quant à lui avoir droit à l'Allocation.

Pour de plus amples renseignements ou afin de présenter une demande pour ces prestations, consultez le site Web www.canada.ca/prestationsSV ou téléphonez-nous au 1-800-277-9915.

Régime de pensions du Canada

Pour de plus amples renseignements ou afin de présenter une demande au titre du Régime de pensions du Canada (RPC), consultez le site Web www.canada.ca/RPC ou téléphonez-nous au 1-800-277-9915.

Aviser Service Canada

Veuillez communiquer avec nous si :

- vous devez corriger des renseignements erronés ou fournir de nouveaux renseignements;
- vous déménagez;
- vos renseignements bancaires ont changé;
- votre situation de vie a changé (état matrimonial, incarcération, décès);
- vous quittez le Canada pour plus de six mois ou vous revenez au pays après une absence de plus de six mois.

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision

Si vous souhaitez savoir comment nous en sommes parvenus à notre décision, veuillez communiquer avec nous au 1-800-277-9915. Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous devez nous envoyer une demande écrite de révision de votre dossier **dans les 90 jours** suivant la réception de la présente lettre.



Demande de pension de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti

- Si vous êtes admissible à une pension de la Sécurité de la vieillesse (SV), vos versements peuvent débuter dès le mois suivant votre 65^e anniversaire. Pour accroître le montant de votre pension, vous pouvez reporter le premier versement de votre pension de la SV jusqu'à ce que vous ayez atteint l'âge de 70 ans.
- Si vous êtes un bénéficiaire de la SV résidant au Canada et dont les revenus sont faibles ou moyens, vous pourriez être admissible au Supplément de revenu garanti (SRG), qui s'ajoute à votre versement mensuel. (Voir la Section G.)
- Il est important de noter que le Supplément de revenu garanti (SRG) ne peut être versé que si vous recevez déjà la SV.
- Vous trouverez des renseignements supplémentaires à ce sujet sur le site www.servicecanada.gc.ca.

SECTION A - Date de début de votre pension de la SV

Quand voulez-vous commencer à recevoir votre pension de la SV? (Cochez une seule case):

Dès que je suis admissible
 À partir de (AAAA-MM) _____

SECTION B - Information à votre sujet

Numéro d'assurance sociale	Prénom	2 ^e Prénom	Nom de famille
<input type="checkbox"/> Utiliser les coordonnées associées à mon compte du Régime de pensions du Canada. (Si vous sélectionnez cette case, procéder à la Section D)			
Nom à la naissance (s'il diffère de ci dessus)	Date de naissance (AAAA-MM-JJ)	Pays de naissance (si vous êtes né au Canada, indiquez la province ou le territoire)	
Langue préférée pour la correspondance			
		<input type="radio"/> Français	<input type="radio"/> Anglais

SECTION C - Vos coordonnées

Adresse de domicile (N°, rue, app., R.R.)			
Ville	Province/territoire	Pays	Code postal
Address postale (N°, rue, app., case postale, R.R.)			
Ville	Province/territoire	Pays	Code postal
Adresse de courriel (facultatif)	Téléphone à domicile		Cellulaire

Service Canada assure la prestation des programmes et des services
d'Emploi et Développement social Canada pour le gouvernement du Canada

SECTION D - Votre historique de résidence

Numéro d'assurance sociale :

Avez-vous vécu de façon continue au Canada depuis votre naissance ?

Oui Non Si *oui*, passez à la Section F.

Si vous êtes né à l'extérieur du Canada, indiquez :

Date à laquelle vous êtes entré au Canada la première fois. (AAAA-MM-JJ) : _____

Ville/Province d'entrée : _____

Énumérez ci-dessous tous les pays où vous avez résidé depuis l'âge de 18 jusqu'à ce jour. Indiquez tous les périodes où vous avez séjourné à l'extérieur du Canada pendant plus de six mois.

Si vous avez besoin de plus d'espace, utilisez une autre feuille de papier.

Note : Vous devez fournir des preuves de votre historique de résidence. Voir le feuillet de renseignements sous « Votre historique de résidence ». Il est possible que nous vous contactions à une date ultérieure pour obtenir les coordonnées de références qui pourraient confirmer les périodes de résidence énumérées ci-dessous.

	Period du AAAA-MM-JJ	Au AAAA-MM-JJ	Pays
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
f)			
g)			

Prestations d'autres pays

Si vous avez résidé ou travaillé dans un pays autre que le Canada, vous pourriez avoir droit à des prestations de ce pays.

Veuillez fournir des renseignements sur les périodes où vous avez résidé ou travaillé dans un autre pays :

	Périod du AAAA-MM-JJ	au AAAA-MM-JJ	Pays	Indiquez (<input type="checkbox"/>) si vous avez aussi travaillé dans ce pays	Avez-vous présenté une demande de prestations dans ce pays ou recevez-vous des prestations de ce pays?	Numéro d'assurance dans ce pays
a)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
b)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
c)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
d)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
e)				<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

SECTION E - Votre Statut légal de résidence au Canada		Numéro d'assurance sociale :	
Cochez a) ou b) ci-dessous :			
a) <input type="radio"/> Je réside au Canada et mon statut de résidence actuel est :		b) <input type="radio"/> Je réside à l'extérieur du Canada et mon statut légal immédiatement avant mon départ était :	
<input type="radio"/> Citoyen canadien	<input type="radio"/> Titulaire d'un permis de résident temporaire (ou permis du ministre)	<input type="radio"/> Résident permanent (ou immigrant reçu)	<input type="radio"/> Autre (veuillez préciser): _____

SECTION F - État civil

État civil (cochez la case appropriée) :			
1 <input type="checkbox"/> Célibataire 2 <input type="checkbox"/> Marié 3 <input type="checkbox"/> Conjoint de fait 4 <input type="checkbox"/> Époux ou conjoint de fait survivant			
Renseignements sur votre époux ou conjoint de fait (si vous avez coché la case 2 ou 3 ci-dessus)			
Numéro d'assurance sociale	Prénom	2e Prénom	Nom de famille
Date de naissance (AAAA-MM-JJ)		Date du mariage ou début de l'union de fait (AAAA-MM-JJ)	
Adresse du domicile de l'époux ou du conjoint de fait - si elle diffère de celle mentionnée à la Section C (No., rue, app., R.R.)			
Ville	Province/territoire	Pays	Code postal
Adresse de courriel (facultatif)		Téléphone à domicile	Cellulaire

SECTION G - Présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti (SRG) Résidents Canadiens Seulement

Le montant du SRG est établi en fonction de votre état civil et de votre revenu net annuel, ou de votre revenu combiné net annuel dans le cas d'un couple. Si votre demande de SV est approuvée et que vous remplissez cette section, nous récupérerons auprès de l'Agence du revenu du Canada les informations sur votre revenu afin de déterminer si vous (et votre époux ou conjoint de fait, s'il y a lieu) êtes admissible(s) au SRG.

Si vous ne souhaitez pas être considéré aux fins du Supplément de revenu garanti, cochez cette case et passez à la Section H :

Je ne souhaite pas être considéré aux fins du SRG.

Est-ce que vous avez connu une diminution de votre revenu au cours des trois dernières années, ou est-ce que vous prévoyez une diminution de votre revenu au cours des deux prochaines années? Oui Non

Si oui, indiquez :

- Date de la diminution : (AAAA-MM-JJ): _____

- Type de revenu qui a été, ou, qui sera diminué :

Revenus d'emploi et d'emploi autonome : \$ _____

Revenu de toutes autres sources (préciser) : \$ _____

Numéro d'assurance sociale :

SECTION G (cont.) - Présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti (SRG) Résidents Canadiens Seulement

Est-ce que votre époux ou conjoint de fait (s'il y a lieu) a connu une diminution de leur revenu au cours des trois dernières années, ou est-ce qu'il/elle prévoit une diminution de leur revenu au cours des deux prochaines années? Yes No

Si oui, indiquez :

- Date de la diminution : (AAAA-MM-JJ): _____

- Type de revenu qui a été, ou, qui sera diminué : Revenus d'emploi et d'emploi autonome : \$ _____
 Revenu de toutes autres sources (préciser) : \$ _____

Recevez-vous une pension ou autres revenus d'un autre pays? Oui Non

Si oui, indiquez le montant annuel de votre revenu étranger. Vous devez déclarer la totalité du montant, même si ce n'est pas pleinement imposable par suite d'une convention fiscale.

Montant annuel :
 _____ \$

Source de revenu :

SECTION H - Renseignements sur le paiement

Dépôt direct au Canada: Veuillez indiquer où vous désirez que soit déposé directement le montant de vos prestations (veuillez cocher a, b ou c) :

- a) Déposez les paiements dans le compte où sont versées mes prestations du Régime de pensions du Canada, ou
- b) Déposez les paiements dans ce compte bancaire :

Remplissez les cases ci-dessous avec vos renseignements bancaires.

Numéro de succursale (5 chiffres)	Numéro d'institution (3 chiffres)	Numéro de compte (maximum de 12 chiffres)
_____	_____	_____

Nom(s) du ou des titulaires du compte	Numéro de téléphone de votre institution financière
_____	_____

- c) Versez les paiements par chèque à l'adresse postale indiquée à la Section C.

Dépôt direct à l'étranger :

Pour vous inscrire au dépôt direct à l'étranger, contactez-nous au 1-800-277-9915 à partir des États-Unis; de tout autre pays, contactez-nous au 613-957-1954 (nous acceptons les appels à frais virés). Vous trouverez le formulaire d'inscription et une liste des pays où le service de dépôt direct est disponible à l'adresse Internet suivante : www.depstdirect.gc.ca.

Numéro d'assurance sociale :

SECTION H (cont.) - Renseignements sur le paiement

Retenue d'impôt volontaire (pour les résidents du Canada uniquement)

Votre pension de la Sécurité de la vieillesse est un revenu imposable. Si vous souhaitez que l'on déduise de votre paiement mensuel l'impôt fédéral sur le revenu, veuillez indiquer le montant en dollars ou le pourcentage de l'impôt fédéral que vous désirez que l'on déduise chaque mois :

Impôt fédéral sur le revenu	Impôt fédéral sur le revenu
_____ \$	_____ %

Impôt de récupération (pour les non-résidents)

Si vous n'êtes pas considéré comme un résident du Canada aux fins de l'impôt, indiquez votre revenu net de toutes provenances pour l'année civile précédente : _____ \$

SECTION I - Déclaration et signature

Je déclare que les renseignements inscrits dans la présente demande sont vrais et complets. Je déclare également que j'ai lu ce qui suit et que j'accepte d'observer les modalités énoncées à l'annexe de la Section J.

Signature du demandeur :

Date (AAAA-MM-JJ) : _____

Signature de l'époux ou du conjoint de fait s'il y a lieu (seulement pour les demandes de Supplément de revenu garanti) :

Date (AAAA-MM-JJ) : _____

Signature d'une personne autorisée à agir au nom du demandeur

Si vous présentez une demande au nom d'une autre personne, vous devez fournir une preuve de son autorisation et remplir la section ci-dessous.

Nom complet

Adresse postale (No, Rue, App., Case Postale, R.R.)

Ville	Province/territoire	Pays	Code postal
-------	---------------------	------	-------------

Adresse de courriel (facultatif)	Téléphone à domicile	Cellulaire
----------------------------------	----------------------	------------

Signature de la personne autorisée :

Date (AAAA-MM-JJ) _____

SECTION J - Modalités

Veillez lire les renseignements importants suivants.

Si vous faites une déclaration fautive ou trompeuse, vous vous exposez à une amende administrative et aux intérêts éventuels en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* ou vous pourriez être inculpé d'infraction. Si vous recevez ou obtenez des prestations auxquelles vous n'avez pas droit, vous devrez les rembourser.

Les renseignements que vous fournissez sont recueillis en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* pour déterminer votre admissibilité à des prestations. Votre numéro d'assurance sociale (NAS) est recueilli en vertu de l'article 18 du *Règlement sur la Sécurité de la vieillesse*, conformément à la directive du Secrétariat du Conseil du Trésor sur le NAS en ce qui a trait aux utilisateurs autorisés du NAS. Le NAS sera utilisé pour garantir l'exactitude de l'identification de la personne et vérifier le revenu auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) dans le but de vous offrir de meilleurs services et de minimiser le chevauchement des tâches au sein du gouvernement.

La présentation de la demande est volontaire. Si vous refusez de fournir vos renseignements personnels, Emploi et Développement social Canada (EDSC) ne sera pas en mesure de traiter votre demande.

Les renseignements que vous fournissez pourraient être utilisés ou communiqués à des fins d'analyse de politique, de recherche ou d'évaluation. Afin de mener ces activités, diverses sources d'information sous la garde et le contrôle d'EDSC pourraient être liées. Toutefois, les autres utilisations ou divulgations de vos renseignements personnels ne serviront jamais à prendre une décision administrative à votre sujet (comme une décision sur votre admissibilité à des prestations).

Les renseignements que vous avez fournis pourraient être communiqués au sein d'EDSC, d'institutions fédérales et d'autorités provinciales ou d'organismes publics créés en vertu d'une loi provinciale avec lesquels le ministre d'EDSC pourrait avoir conclu une entente aux fins de l'administration du programme de la SV, d'autres lois du Parlement, ainsi que de lois fédérales ou provinciales. Les renseignements pourraient aussi être utilisés à des fins d'analyse de politique, de recherche ou d'évaluation. Les renseignements pourraient aussi être divulgués au gouvernement d'autres pays conformément aux ententes réciproques relatives à l'administration ou à l'application des régimes de pension étrangers et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Vos renseignements personnels sont administrés conformément à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à d'autres lois applicables. Vous avez droit à la protection et à la correction de vos renseignements personnels ainsi qu'à leur accès. Ce droit est décrit dans le fichier de renseignements personnels EDSC PPU 116. Pour connaître la marche à suivre afin d'obtenir ces renseignements, consultez la publication du gouvernement intitulée Info Source, à l'adresse suivante : www.infosource.gc.ca. Info Source est également accessible en ligne dans tous les centres Service Canada. Vous avez également le droit de porter plainte auprès du commissaire à la protection de la vie privée du Canada au sujet du traitement de vos renseignements personnels par le Ministère, à l'adresse suivante : https://www.priv.gc.ca/faqs/index_f.asp.

Demande de pension de la Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti
Feuille de renseignements

Le présent guide d'instruction vous aidera à remplir la demande de pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de Supplément de revenu garanti (SRG) et fournit des renseignements sur les documents dont vous aurez besoin pour appuyer votre demande.

Lorsque vous transmettez des documents à Service Canada, veuillez envoyer si possible des photocopies certifiées plutôt que les documents originaux. Si vous envoyez quand même vos originaux, veuillez le faire par courrier recommandé. Service Canada vous retournera tous vos documents originaux.

Service Canada peut accepter la photocopie d'un document original seulement s'il est certifié conforme à l'original. Les documents peuvent être certifiés sans frais par le personnel de Service Canada. Voici quelques exemples d'autres personnes autorisées à certifier des documents :

- ✓ un comptable;
- ✓ un chef de bande des Premières Nations;
- ✓ un juge de paix;
- ✓ un avocat ou notaire;
- ✓ un travailleur social;
- ✓ le directeur d'une institution financière.

Assurez-vous que la personne procédant à la certification du document a :

- ✓ comparé le document original à la photocopie;
- ✓ mentionné son poste ou titre officiel, et signé et indiqué son nom en lettres moulées;
- ✓ fourni son numéro de téléphone;
- ✓ indiqué la date à laquelle elle a certifié le document;
- ✓ écrit la mention suivante sur la photocopie : « La présente photocopie est conforme au document original, qui n'a été modifié d'aucune façon. ».

SECTION A – Date de début de votre pension de la SV

Indiquez la date à laquelle vous souhaitez que votre pension de la SV commence.

Votre pension de la SV peut débuter dès le mois suivant votre 65^e anniversaire si vous y êtes admissible. Vous pouvez choisir de reporter le versement de votre pension de la SV jusqu'à l'âge de 70 ans afin d'augmenter le montant de votre prestation. Si vous décidez de reporter le versement de votre pension de la SV, le montant augmentera de 0,6 % par mois (soit 7,2 % par an).

Si vous choisissez de repousser le versement de votre pension de la SV, vous ne serez pas admissible au Supplément de revenu garanti et, s'il y a lieu, votre époux ou conjoint de fait ne sera pas admissible à l'Allocation pendant la période du report du versement de votre pension de la SV.

Incapable de présenter une demande plus tôt?

Si votre état de santé vous a empêché de demander votre pension plus tôt ou si vous demandez à un tiers de présenter une demande pour vous, veuillez communiquer avec nous pour obtenir le *formulaire « Déclaration d'incapacité »*. Si vous répondez à certaines conditions, ce formulaire pourrait vous permettre de recevoir votre pension plus tôt.

SECTION B – Information à votre sujet

Veuillez fournir votre numéro d'assurance sociale et votre nom complet. Si vous avez déjà présenté une demande de prestations du Régime de pensions du Canada ou si vous en touchez, vous n'avez pas à remplir les autres champs de la SECTION B ou la SECTION C puisque nous utiliserons les renseignements personnels versés à votre dossier. Si vos renseignements personnels ont changé, veuillez remplir la SECTION B et la SECTION C.

Date de naissance

Si vous êtes né au Canada, vous n'avez pas besoin de fournir une preuve de date de naissance, on pourrait toutefois vous la demander ultérieurement.

Si vous êtes né à l'étranger, veuillez fournir une preuve de votre date de naissance sous la forme d'un certificat de naissance. Si vous ne possédez pas de certificat de naissance, vous devez présenter au moins deux autres documents à l'appui de votre date de naissance (par exemple, un passeport, des documents d'immigration ou d'autres documents officiels de votre pays de naissance).

SECTION D – Votre historique de résidence

Si vous n'avez pas résidé toute votre vie au Canada, vous devez fournir des documents qui prouvent vos antécédents de résidence au Canada. Pour prouver à quelles dates vous êtes entré au Canada, vous en êtes parti ou y êtes revenu, vous pouvez présenter votre passeport, vos documents d'immigration (comme des visas) ou déclarations douanières. Vous pouvez également produire d'autres documents susceptibles d'aider à prouver vos antécédents de résidence au Canada, par exemple des lettres de votre employeur, des documents d'assurance ou des documents officiels de votre pays d'origine.

Prestations d'autres pays

Si vous avez résidé ou travaillé à l'étranger, vous pourriez avoir droit à une pension de vieillesse ou de retraite de ce pays.

Veillez indiquer si vous avez présenté une demande de pension d'un autre pays ou si vous en touchez et, s'il y a lieu, le montant des prestations que vous recevez chaque année. **Vous devez déclarer l'intégralité du montant de votre pension étrangère, même si seule une portion du paiement est un revenu imposable.**

Les accords de sécurité sociale que le Canada a conclus avec plus de 50 pays pourraient vous permettre d'être admissible à des prestations étrangères. Service Canada peut vous fournir de plus amples renseignements sur les accords de sécurité sociale à ----- et vous aider à présenter votre demande si vous avez vécu ou travaillé dans un pays étranger ayant passé un accord avec le Canada.

SECTION E – Votre statut de résidence légale au Canada

Pour avoir droit à la pension de la SV, vous devez bénéficier d'un statut de résidence légale au Canada. Cela signifie que vous devez être citoyen canadien ou résident permanent (anciennement appelé immigrant reçu) ou que vous détenez un permis de résident temporaire (anciennement appelé permis du ministre) le jour précédant la date d'approbation de votre demande ou le jour précédant votre départ du Canada.

Documents requis à l'appui de votre statut de résidence légale au Canada

Si vous êtes né au Canada et y avez vécu toute votre vie, il n'est pas nécessaire de prouver votre statut légal au Canada.

Si vous êtes né à l'étranger, vous devez fournir une photocopie certifiée conforme d'un des documents suivants :

- ✓ si vous êtes citoyen canadien, un certificat de citoyenneté canadienne ou de naturalisation ou un passeport canadien délivré en 1970 ou après;
- ✓ si vous êtes résident permanent (anciennement appelé immigrant reçu), les documents d'immigration canadienne (par exemple l'IMM 1000 – Fiche relative au droit d'établissement ou la carte de résident permanent) ou le timbre de l'immigration canadienne figurant sur votre passeport;
- ✓ si vous êtes résident en vertu d'un permis de résident temporaire (anciennement appelé permis du ministre), un permis de résident temporaire.

SECTION G – Présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti

Le SRG est une prestation mensuelle non imposable qui peut commencer à être versée le même mois que votre pension de la SV. Vous devez résider au Canada pour recevoir le SRG. Le montant de la prestation de SRG dépend de votre revenu net annuel ou, pour un couple, de votre revenu combiné à celui de votre époux ou conjoint de fait.

Si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit pris en compte aux fins du SRG, veuillez cocher la case appropriée dans la SECTION G. Si par contre vous souhaitez présenter une demande de SRG, veuillez répondre aux autres questions de cette section.

Une fois votre demande reçue, nous déterminerons si vous êtes admissible au SRG d'après les renseignements sur votre revenu déclarés dans votre déclaration de revenus et de prestations fédérale que nous recevons de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Si vous n'avez pas produit de déclaration de revenus l'an passé ou si votre dernière déclaration n'a pas encore été évaluée par l'ARC, nous vous demanderons de remplir un formulaire distinct pour obtenir les renseignements sur votre revenu.

Si vous avez connu une baisse de revenus dans les trois dernières années ou si vous prévoyez une baisse dans les deux prochaines années, nous vous demanderons de remplir un formulaire distinct pour estimer votre revenu après la baisse et, si c'est à votre avantage, votre admissibilité au SRG sera établie d'après l'estimation de votre revenu plutôt que d'après votre revenu précédent.

Remarque au sujet de l'Allocation : Si vous êtes admissible au SRG et si votre époux ou conjoint de fait a entre 60 et 64 ans, il pourrait être admissible à l'Allocation. L'Allocation est une prestation mensuelle non imposable versée à l'époux ou conjoint de fait d'une personne prestataire de la SV et admissible au SRG. Si c'est votre cas, nous enverrons à votre époux ou conjoint de fait un formulaire comportant plus de renseignements.

SECTION H – Renseignements sur le paiement

Dépôt direct au Canada :

Vos versements mensuels seront déposés sur votre compte à votre institution financière. Le compte doit être à votre nom; un compte commun est également acceptable. Vous devez indiquer les numéros de la succursale, de l'institution financière et du compte inscrits en bas d'un chèque.

The diagram shows a check with the following fields and markings:

- Top left: "Nom et adresse du titulaire du compte" (Name and address of the account holder)
- Top right: "Numéro de chèque: 00002" (Check number: 00002)
- Below top right: "Date" (Date)
- Center: "Payé à l'ordre de « ANNULÉ » \$" (Paid to the order of « VOID » \$)
- Below center: "dollars" (dollars)
- Bottom center: "Signature" (Signature)
- Bottom left: "435" (Branch number)
- Bottom middle: "00040" (Institution number)
- Bottom right: "842" (Account number)
- Bottom far right: "0164 0234-5800" (Account number)

Below the check, three boxes are labeled:

- NUMÉRO DE SUCCURSALE (Branch number)
- NUMÉRO D'INSTITUTION (Institution number)
- NUMÉRO DE COMPTE (Account number)

Dépôt direct à l'étranger :

Pour les dépôts directs à l'étranger, veuillez appeler Service Canada au numéro 1-800-277-9915 des États-Unis et au numéro 1-613-957-1954 de tous les autres pays (les appels à frais virés sont

acceptés du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, heure de l'Est). Le formulaire et la liste des pays où le dépôt direct est possible sont disponibles à l'adresse www.depotdirect.gc.ca.

Retenue d'impôt volontaire : Votre pension de la SV est imposable. Nous ne retiendrons pas l'impôt sur le revenu sur votre versement mensuel à moins que vous nous le demandiez. Quand nous aurons approuvé votre demande, nous vous enverrons une lettre indiquant le mois à partir duquel votre pension sera versée. Si vous souhaitez ultérieurement que de l'impôt sur le revenu soit déduit de votre pension de la SV mensuelle, vous devrez utiliser le formulaire SC ISP 3520 Demande de retenue volontaire d'impôt de Service Canada (qui se trouve sur notre site Web) ou communiquer avec nous.

Si vous résidez à l'étranger, nous pourrions retenir un **impôt des non-résidents** de votre pension de la SV mensuelle. Le taux d'impôt représente 25 % de votre pension mensuelle, sauf si vous habitez dans un pays qui a conclu une convention fiscale avec le Canada.

Protection des renseignements personnels

Les renseignements que vous fournissez sont recueillis en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* pour déterminer votre admissibilité à des prestations. Votre numéro d'assurance sociale (NAS) est recueilli en vertu de l'article 18 du *Règlement sur la sécurité de la vieillesse*, et conformément à la directive du Secrétariat du Conseil du Trésor sur le NAS en tant qu'utilisateur autorisé du NAS. Le NAS sera utilisé pour garantir l'exactitude de l'identification de la personne et vérifier son revenu auprès de l'ARC, ceci dans le but d'offrir de meilleurs services et de minimiser le chevauchement des tâches au sein du gouvernement.

La présentation de cette demande est volontaire. Néanmoins, si vous refusez de fournir vos renseignements personnels, Emploi et Développement social Canada (EDSC) ne sera pas en mesure de traiter votre demande.

Les renseignements que vous fournissez pourraient être utilisés ou communiqués à des fins d'analyse de politique, de recherche ou d'évaluation. Afin de mener ces activités, diverses sources d'information sous la garde et le contrôle d'EDSC pourraient être consultées. Toutefois, ces autres utilisations ou divulgations de vos renseignements personnels ne serviront jamais à prendre une décision administrative à votre sujet (comme une décision sur votre admissibilité à des prestations).

Les renseignements que vous avez fournis pourraient être communiqués au sein d'EDSC, à des institutions fédérales, des autorités provinciales ou des organismes publics créés en vertu d'une loi provinciale avec lesquels le ministre d'EDSC pourrait avoir conclu une entente, ou avec des tierces parties non gouvernementales, aux fins de l'administration du programme de la SV, d'autres lois du parlement, ainsi que de lois fédérales ou provinciales. Les renseignements pourraient aussi être utilisés à des fins d'analyse de politique, de recherche ou d'évaluation. Les renseignements pourraient aussi être divulgués au gouvernement d'autres pays conformément aux ententes réciproques relatives à l'administration ou à l'application de la loi de ce pays ou de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Vos renseignements personnels sont administrés conformément à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Vous avez droit à la protection de vos renseignements personnels et à leur accès. Ils seront conservés dans le fichier de renseignements personnels EDSC UPP 116. Les instructions pour obtenir ces renseignements sont fournies dans la publication du gouvernement intitulée Info Source, qui peut être consultée à l'adresse www.infosource.gc.ca. *Info Source* est également accessible en ligne dans tous les Centres Service Canada.

Pour de plus amples renseignements

Pour obtenir plus de renseignements sur le Régime de pensions du Canada, le programme de la Sécurité de la vieillesse et les services en ligne de Service Canada, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.servicecanada.gc.ca.

Au Canada ou aux États-Unis :

Français : 1-800-277-9915

Anglais : 1-800-277-9914

ATS : 1-800-255-4786

De tous les autres pays : 613-957-1954 (nous acceptons les appels à frais virés)
(Ayez à portée de main votre numéro d'assurance sociale.)
