



Measuring Awareness of the Office of the Taxpayers Ombudsman Among Taxpayers

Final Report

March 26, 2018

Prepared for the Office of the Taxpayers' Ombudsman

Research Firm: Quorus Consulting Group Inc.

Contract Award Date: March 5, 2018

Delivery Date: March 26, 2018

Contract #: 46577-190834/001/CY

POR Number: 106-17

Department Contact: OUTREACHACG@oto-boc.gc.ca


Ce rapport est aussi disponible en français

Political Neutrality Certification

I hereby certify as Senior Officer of Quorus Consulting Group Inc. that the deliverables fully comply with the Government of Canada political neutrality requirements outlined in the [Policy on Communications and Federal Identity](#) and the [Directive on the Management of Communications - Appendix C](#).

Specifically, the deliverables do not include information on electoral voting intentions, political party preferences, standings with the electorate or ratings of the performance of a political party or its leaders.

Signed:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rick Nadeau", is written over a light gray grid background.

Rick Nadeau, President

Quorus Consulting Group Inc.

Table of Contents

Executive Summary	4
Research Purpose and Objectives.....	5
Summary of Findings.....	5
Sommaire exécutif	8
But et objectifs de la recherche	9
Résumé des constatations	9
Detailed Results	13
Research Purpose and Objectives.....	14
Tax Complaint Experience.....	15
Awareness and Use of Ombudsmen.....	20
Awareness and Use of OTO	21
Respondent Profile	26
Background and Methodology	27
Research Purpose and Objectives.....	28
Methodology.....	28
Appendices	31

Executive Summary



Research Purpose and Objectives

The Office of the Taxpayers' Ombudsman (OTO) has provided services to taxpayers in Canada for the last 10 years. As a relatively new office, it has made progress raising awareness with the public, however no formal measurement of this effort had been conducted. As such, OTO requested public opinion research with the four following goals in mind:

- Measure awareness of OTO, its role and its services among Canadians,
- Assess the current perception/ attitude of taxpayers regarding the office,
- Assess recent use of the office among taxpayers, and,
- Compare OTO's awareness to other governmental ombudsman bodies and gauge whether Canadians distinguish the office from other government bodies.

The data obtained was collected to help determine the office's communications goals and plan of action in the coming years, and to establish a benchmark against which the office can measure progress moving forward.

The results of this research will be used to target the same audience(s) to raise awareness and to further the OTO's mandate of helping taxpayers across Canada. Additionally, the research results will help the office understand if and how it can improve the types of services it provides and how it provides them.

Summary of Findings

Tax Complaint Experience

In terms of perceptions, nearly 3 in 4 Canadians (73%) agree (strongly or somewhat agree) that if they had to complain to the Government of Canada about an issue or problem with their taxes, they would trust the outcome would be fair, while 20% believe otherwise. Just over half (52%) agree that complaining to the Government of Canada about a tax issue or problem is more trouble than it is worth, and nearly 48% of respondents agree it is difficult to complain to the Government of Canada about this type of issue.

The main barriers to complaining to the government about their federal taxes is related to the challenges of actually reaching someone over the phone (not reaching anyone, wait times, the line not connecting), or due to bureaucracy and red tape, or because they are confused as to who to contact among the different agencies involved. Other mentions include poor service related to lack of knowledge, lack of empathy, inability to help or "poor service" in general.

When respondents were asked if they knew if the taxpayer has any recourse or anywhere to appeal when they feel their complaint to the CRA had not been addressed fairly, just over 2 in 5 said the CRA has the final word (44%), and 2 in 5 (41%) said the taxpayer has some sort of recourse. An important proportion, 15%, were not certain.

Nearly one third of respondents who believe the taxpayer has a recourse did not know where the taxpayer could go to follow up on their complaint (31%), while 24% mentioned the CRA, and one tenth or less mentioned their Member of Parliament (10%), the Internet (9%), their lawyer (7%), the OTO (6%), or a government website (6%), among others.

When it comes to respondents' own personal experience complaining to the government about an issue or problem with their personal taxes, the majority (83%) say they have never complained nor considered submitting a complaint of this nature. Just over one in ten (11%) have considered complaining at one point but have not done so yet, and 6% have complained about an issue or problem related to their taxes in the past.

Respondents who have complained about their federal taxes with the government in the past (n=133) have mainly complained to the CRA (63%). Just over one tenth have complained to their Member of Parliament (11%), or via 1-800-O-CANADA (8%). Nearly half (49%) of those who have complained about their federal taxes agree that they feel their issue or problem was dealt with in a fair manner. Fewer than 2 in 5 agree their issue or problem was dealt with in a reasonable manner (37%), that it was dealt with within a reasonable amount of time (37%), or that they are satisfied with the way their issue or problem was resolved (36%).

When specifically asked to explain why some respondents had not complained, one third (33%) felt the process or the system is too complicated or too much trouble, 31% believe complaining would not have made a difference and 17% could not be bothered because they do not have the time (17%).

Awareness and Use of Ombudsmen

Nearly two thirds of respondents (64%) have heard of the term "ombudsman". Among respondents aware of the term, nearly two thirds (65%) feel they would be able to explain it to someone else. However, actual experience with ombudsmen is fairly limited - 7% of all taxpayers have contacted or used the services of an ombudsman to resolve an issue, any issue, at some point or another in the past.

Awareness and Use of OTO

Respondents were asked if they had heard about different ombudsmen in Canada. Over one in five believe they are aware of the Office of the Taxpayer's Ombudsman (21%). The most recognized ombudsmen are the Commissioner for Complaints for Telecommunications Services (35%) and the Health Canada – Food and Drugs Act Liaison Office (34%). For all the ombudsmen listed, recall was more likely to be "vague" than "clear" and even at that, respondents were not asked to expand on what they knew so it is still entirely possible that they were thinking of a different organization altogether when some of these ombudsmen were read to them. When specifically asked, 41% indicated they are aware of the Taxpayers Bill of Rights.

Respondents who have used or heard about OTO were asked how they first heard about them. The most common source is word-of-mouth (19%), followed by the media in general (18%), newspapers or

magazines (16%), online (15%), television (12%), school or work (12%), radio (4%), and social media (1%). Over one tenth (11%) could not remember how they first heard about OTO.

When specifically asked to consider the past year or so and whether they had seen, read or heard about the Office of the Taxpayers' Ombudsman, the majority (56%) either could not remember or indicated they had not seen anything. If something was noticed it was most likely to have been on television (19%), followed by the Internet (12%), newspapers (12%), and then the radio (11%).

Nearly three quarters of respondents aware of the OTO (72%) agree the OTO provides a valuable service to Canadian taxpayers, while 41% agree the OTO uses effective methods to raise awareness of its services.

Those aware of the OTO were also asked their level of familiarity with the three main services the organization provides. Over 2 in 5 respondents aware of the OTO are familiar with the fact that OTO addresses individual service complaints about the CRA (46%). Similarly, 46% are familiar that OTO makes recommendations to the CRA and to the Minister to influence change. Just under 2 in 5 (38%) are familiar with the OTO undertaking examinations and reviews to potentially identify existing or emerging issues within CRA that have a negative impact on taxpayers. It is worth noting that familiarity with each of these roles is not very deep, since 9% or less would say they are "very" familiar with each role.

The majority of all respondents (83%) said they would contact OTO in the event that they had an unresolved complaint with the CRA. Among the 17% who would not contact the OTO, the main barrier would appear to be awareness or familiarity with the organization (30%), followed by a preference to contact another organization first (19%), feeling it would not resolve anything (15%), or that it would be too complicated a process (14%). From a point of contact perspective, nearly half of all respondents would prefer to contact the OTO by telephone (48%), followed by email (18%), and then the OTO website (16%).

Supplier Name: Quorus Consulting Group Inc.

PSPC Contract Number: 46577-190834/001/CY

Contract Award Date: March 5, 2018

Contract Amount (including HST): \$68,948.08

For more information, please contact the Office of the Taxpayers' Ombudsman at: OUTREACHACG@oto-boc.gc.ca

Sommaire exécutif



But et objectifs de la recherche

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) fournit des services aux contribuables au Canada depuis les 10 dernières années. En tant que bureau relativement nouveau, il a fait des progrès pour mieux se faire connaître auprès du public, mais aucune mesure officielle de cet effort n'a été effectuée. Par conséquent, le BOC a demandé une recherche sur l'opinion publique visant les quatre objectifs suivants :

- Mesurer le degré de connaissance des Canadiens à l'égard du BOC, de son rôle et de ses services.
- Évaluer la perception et l'attitude actuelles des contribuables à l'égard du Bureau.
- Évaluer le récent recours au Bureau par les contribuables.
- Comparer la connaissance du BOC par rapport à d'autres organismes gouvernementaux de protection du citoyen, et évaluer si les Canadiens font une distinction entre le bureau et d'autres organismes gouvernementaux.

Les données obtenues ont été recueillies pour aider à déterminer les objectifs de communication du Bureau et un plan d'action au cours des années à venir, et pour établir un point de référence par rapport auquel le Bureau pourra mesurer les progrès à l'avenir.

Les résultats de cette recherche seront utilisés pour cibler le même public afin de mieux se faire connaître et de remplir notre mandat visant à aider les contribuables partout au Canada. De plus, les résultats de la recherche aideront le Bureau à comprendre s'il peut améliorer les types de services qu'il fournit, comment il peut le faire et de quelle manière les offrir.

Résumé des constatations

Expérience en matière de plaintes fiscales

En matière de perception, près de trois Canadiens sur quatre (73 %) sont d'accord pour dire (tout à fait ou plutôt d'accord) que, s'ils s'étaient plaints auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème lié à leurs impôts, le résultat aurait été juste selon eux, tandis que 20 % des répondants sont d'un autre avis. Un peu plus de la moitié des répondants (52 %) sont d'accord pour affirmer que les difficultés qu'engendre une plainte auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème fiscal dépassent de beaucoup ses avantages que cela représente, et près de 48 % des répondants sont d'accord pour affirmer qu'il est difficile d'adresser une plainte au gouvernement du Canada au sujet de ce type de problème.

Selon les répondants, les principaux obstacles à la formulation d'une plainte auprès du gouvernement en matière d'impôt fédéral sont liés aux difficultés à joindre une personne au téléphone (ne pas être en mesure de joindre une personne, le temps d'attente, pas de connexion téléphonique), à la bureaucratie et à la paperasse, ou parce qu'ils ne savent pas avec lequel des différents organismes concernés communiquer. Au nombre des autres obstacles mentionnés, on retrouve le mauvais service lié au manque de connaissances, le manque d'empathie, l'incapacité à fournir de l'aide, ou un « mauvais service » en général.

Lorsqu'on a demandé aux répondants s'ils savaient s'il existait un recours ou une instance où faire appel pour le contribuable lorsqu'ils estiment que leur plainte auprès de l'Agence n'a pas été traitée de façon équitable, un peu plus de deux personnes sur cinq ont affirmé que l'Agence avait le dernier mot (44 %), et deux personnes sur cinq (41 %) ont affirmé que le contribuable avait une certaine forme de recours. Une partie importante des répondants (15 %) n'était pas certaine.

Près du tiers des répondants qui estiment que le contribuable a un recours ne savaient pas où celui-ci peut aller pour faire le suivi de sa plainte (31 %), tandis que 24 % ont mentionné l'Agence du revenu du Canada, et au moins un dixième des répondants ont mentionné leur député (10 %), Internet (9 %), leur avocat (7 %), le BOC (6 %), ou un site Web du gouvernement (6 %), entre autres.

Lorsqu'il s'agit de l'expérience personnelle des répondants en matière de formulation de plainte auprès du gouvernement à l'égard d'un problème lié à leur déclaration de revenus des particuliers, la majorité (83 %) dit qu'elle ne s'est jamais plainte et n'a jamais envisagé de soumettre une plainte de cette nature. Un peu plus de 1 répondant sur 10 (11 %) a envisagé de se plaindre à un certain moment, mais ne l'a pas encore fait, et 6 % des répondants ont porté plainte au sujet d'un problème lié à leurs impôts par le passé.

Les répondants qui se sont plaints au sujet de leur impôt fédéral auprès du gouvernement par le passé (n = 133) l'ont principalement fait auprès de l'Agence (63 %). Seulement un peu plus d'un dixième des répondants se sont plaints auprès de leur député (11 %), ou en composant le 1-800-O-Canada (8 %). Près de la moitié (49 %) des répondants qui se sont plaints au sujet de leur impôt fédéral sont d'accord pour affirmer qu'ils pensent que leur problème a été traité de manière équitable. Moins de deux répondants sur cinq conviennent que leur problème a été traité de façon raisonnable (37 %), dans un délai raisonnable (37 %), ou qu'ils sont satisfaits de la façon dont leur problème a été résolu (36 %).

Lorsque l'on a demandé à certains répondants d'expliquer pourquoi ils n'avaient pas formulé de plainte, un tiers (33 %) d'entre eux ont estimé que le processus ou le système est trop compliqué ou cause trop de problèmes, 31 % estiment qu'adresser une plainte n'aurait pas fait de différence, et 17 % n'ont pas pris la peine de le faire parce qu'ils n'ont pas le temps.

Sensibilisation et recours à l'ombudsman

Près des deux tiers des répondants (64 %) ont entendu parler du terme « ombudsman ». Parmi les répondants qui connaissent le terme, près des deux tiers (65 %) estiment qu'ils seraient en mesure de l'expliquer à quelqu'un d'autre. Toutefois, l'expérience réelle avec des ombudsmans est assez limitée; 7 % de tous les contribuables ont déjà communiqué avec un ombudsman ou eu recours à ses services pour résoudre un problème à un moment donné.

Sensibilisation et recours au BOC

On a demandé aux répondants d'indiquer s'ils avaient entendu parler des différents ombudsmans au Canada. Plus d'un répondant sur cinq croit connaître le Bureau de l'ombudsman des contribuables (21 %).

Les ombudsmans les plus reconnus sont le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (35 %) et le Bureau de liaison pour la *Loi sur les aliments et drogues* de Santé Canada (34 %). Pour tous les ombudsmans énumérés, le souvenir que les répondants avaient de ceux-ci était plus susceptible d'être « vague » que « clair » et encore, on ne leur a pas demandé de donner davantage de détails sur ce qu'ils savaient. Il est donc tout à fait possible qu'ils aient pensé à une organisation complètement différente de celles qui leur ont été citées. Interrogés de façon précise, 41 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient connaissance de la Charte des droits du contribuable.

On a demandé aux répondants qui ont eu recours au BOC ou qui en ont entendu parler d'indiquer comment ils ont entendu parler de lui pour la première fois. La source la plus courante est le bouche-à-oreille (19 %), suivi des médias en général (18 %), des journaux ou des magazines (16 %), en ligne (15 %), la télévision (12 %), l'école ou le travail (12 %), la radio (4 %), et les médias sociaux (1 %). Plus d'un dixième (11 %) des répondants ne se souvenaient pas de la façon dont ils avaient entendu parler du BOC pour la première fois.

Lorsque l'on a demandé aux répondants si au cours de la dernière année, ils avaient vu, lu ou entendu parler du Bureau de l'ombudsman des contribuables, la majorité d'entre eux (56 %) ne s'en souvenaient pas ou ont indiqué qu'ils n'en avaient pas entendu parler. S'ils avaient remarqué quelque chose, c'était probablement à la télévision (19 %), sur Internet (12 %), dans les journaux (12 %) et enfin, à la radio (11 %).

Près des trois quarts des répondants qui connaissent le BOC (72 %) conviennent que celui-ci fournit un service précieux aux contribuables canadiens, tandis que 41 % croient que le BOC utilise des méthodes efficaces pour faire connaître ses services.

On a également demandé aux contribuables qui connaissent le BOC leur niveau de connaissance par rapport aux trois principaux services fournis par l'organisme. Plus de deux répondants sur cinq qui connaissent le BOC savent qu'il traite les plaintes individuelles relatives au service fourni par l'Agence (46 %). De même, 46 % des répondants savent que le BOC fait des recommandations à l'Agence et à la ministre pour influencer le changement. Un peu moins de deux répondants sur cinq (38 %) savent que le BOC examine les enjeux systémiques et les questions nouvelles liées au service à l'Agence qui ont des répercussions négatives sur les contribuables. Il est important de noter que le degré de connaissance de chacun de ces rôles n'est pas très approfondi, étant donné que 9 % des répondants ou moins ont estimé « très » bien connaître chaque rôle.

La majorité des répondants (83 %) ont indiqué qu'ils communiqueraient avec le BOC en cas de plainte non résolue auprès de l'Agence. Parmi les répondants qui ne communiqueraient pas avec le BOC (17 %), le principal obstacle semble être la sensibilisation à l'organisation ou la connaissance de celle-ci (30 %), suivi de la préférence pour communiquer d'abord avec un autre organisme (19 %), du sentiment que cela ne résoudrait rien (15 %), ou le fait qu'il s'agisse d'un processus trop compliqué (14 %). Concernant le point de contact, près de la moitié de tous les répondants ont indiqué qu'ils préféreraient communiquer avec le BOC par téléphone (48 %), puis par courriel (18 %), et enfin, par l'entremise du site Web du BOC (16 %).

Nom du fournisseur : Groupe conseil Quorus Inc.

Numéro du contrat SPAC : 46577-190834/001/CY

Date d'octroi du contrat : 5 mars 2018

Montant du contrat (TVH comprise) : 68 948,08 \$

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables à l'adresse suivante : OUTREACHACG@oto-boc.gc.ca.

Detailed Results



Research Purpose and Objectives

The Office of the Taxpayers' Ombudsman (OTO) has provided services to taxpayers in Canada for the last 10 years. As a relatively new office, it has made progress raising awareness with the public, however no formal measurement of this effort had been conducted. As such, OTO requested public opinion research with the four following goals in mind:

- Measure awareness of OTO, its role and its services among Canadians,
- Assess the current perception/ attitude of taxpayers regarding the office,
- Assess recent use of the office among taxpayers, and,
- Compare OTO's awareness to other governmental ombudsman bodies and gauge whether Canadians distinguish the office from other government bodies.

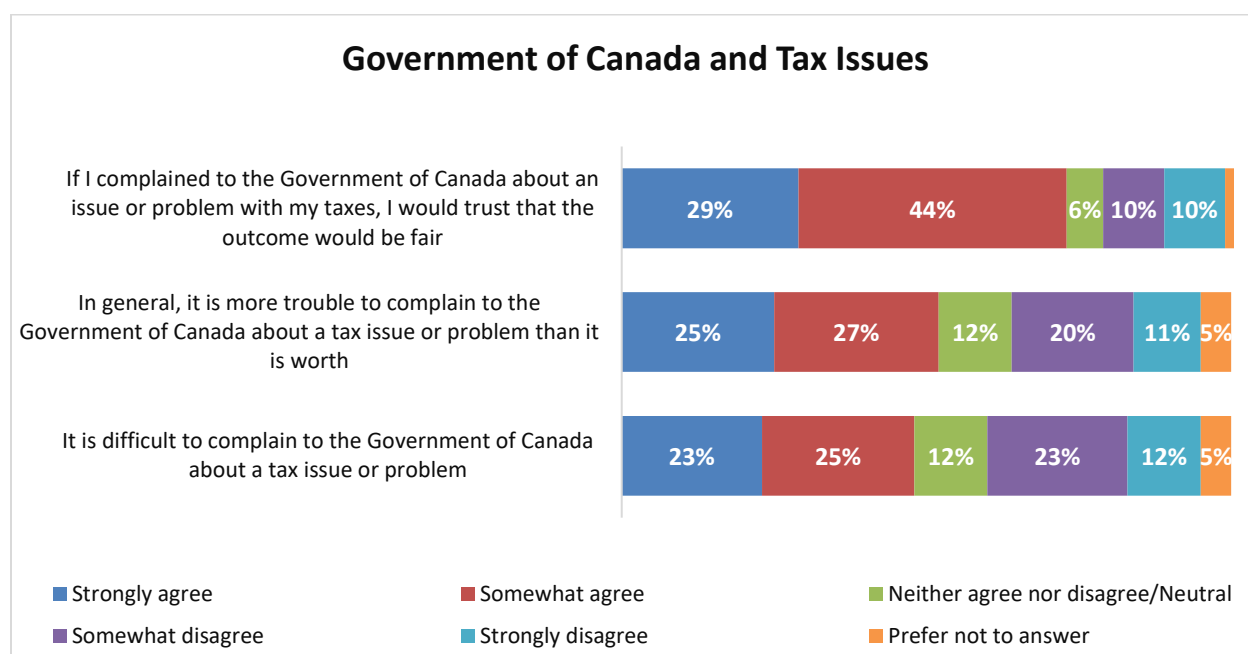
The data obtained was collected to help determine the office's communications goals and plan of action in the coming years, and to establish a benchmark against which the office can measure progress moving forward.

The results of this research will be used to target the same audience(s) to raise awareness and to further the OTO's mandate of helping taxpayers across Canada. Additionally, the research results will help the office understand if and how it can improve the types of services it provides and how it provides them.

Tax Complaint Experience

Part of the study sought to understand perceptions and awareness of the process related to filing a complaint with the federal government regarding an issue or problem with personal taxes, as well as the level of experience filing such a complaint.

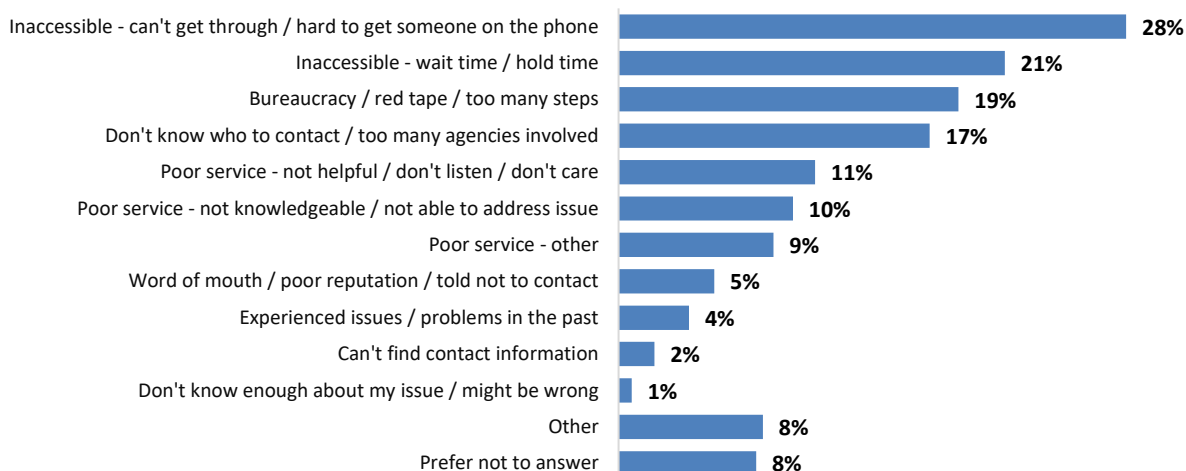
In terms of perceptions, nearly 3 in 4 Canadians (73%) agree (strongly or somewhat agree) that if they had to complain to the Government of Canada about an issue or problem with their taxes, they would trust the outcome would be fair while 20% believe otherwise. Respondents who agree with this statement are more likely to be under 35 years old than older (80% vs. 70%). Just over half (52%) agree that complaining to the Government of Canada about a tax issue or problem is more trouble than it is worth, and nearly 48% of respondents agree it is difficult to complain to the Government of Canada about this type of issue. The higher the income level, the more likely respondents are to agree with these last two statements.



Q5: For each of the following statements, please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree.
Base: All Respondents, n=2,004.

The main barriers to complaining to the government about their federal taxes is related to the challenges of actually reaching someone. Most of the respondents who believe it is difficult to complain to the Government explain that it is difficult to connect with a person over the phone, whether this is due to not reaching anyone, wait times, or the line not connecting. Nearly one fifth of respondents feel bureaucracy and red tape are another barrier (19%), while 17% say there are too many agencies involved and it is confusing to know who to contact. Another contingent of respondents say there is poor service related to lack of knowledge, lack of empathy, inability to help or “poor service” in general.

Reasons Why Some Feel it is Difficult to Complain to the Government (*unaided*)

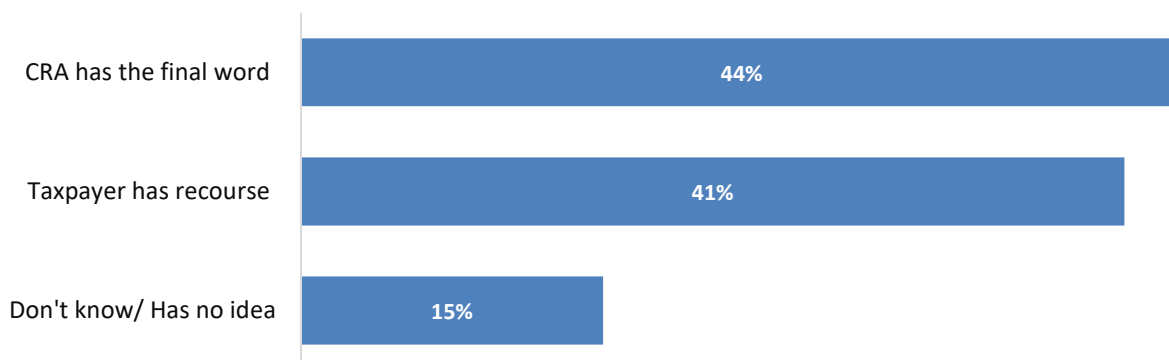


Q6: What makes you say that it is difficult to complain to the Government of Canada about a tax issue or problem? Base: Respondents who agree that it is difficult to complain to Government, n=1,004.

When respondents were asked if they knew if the taxpayer has any recourse or anywhere to appeal when they feel their complaint to the CRA had not been addressed fairly, just over 2 in 5 said the CRA has the final word (44%), and 2 in 5 (41%) said the taxpayer has some sort of recourse. An important proportion, 15%, were not certain.

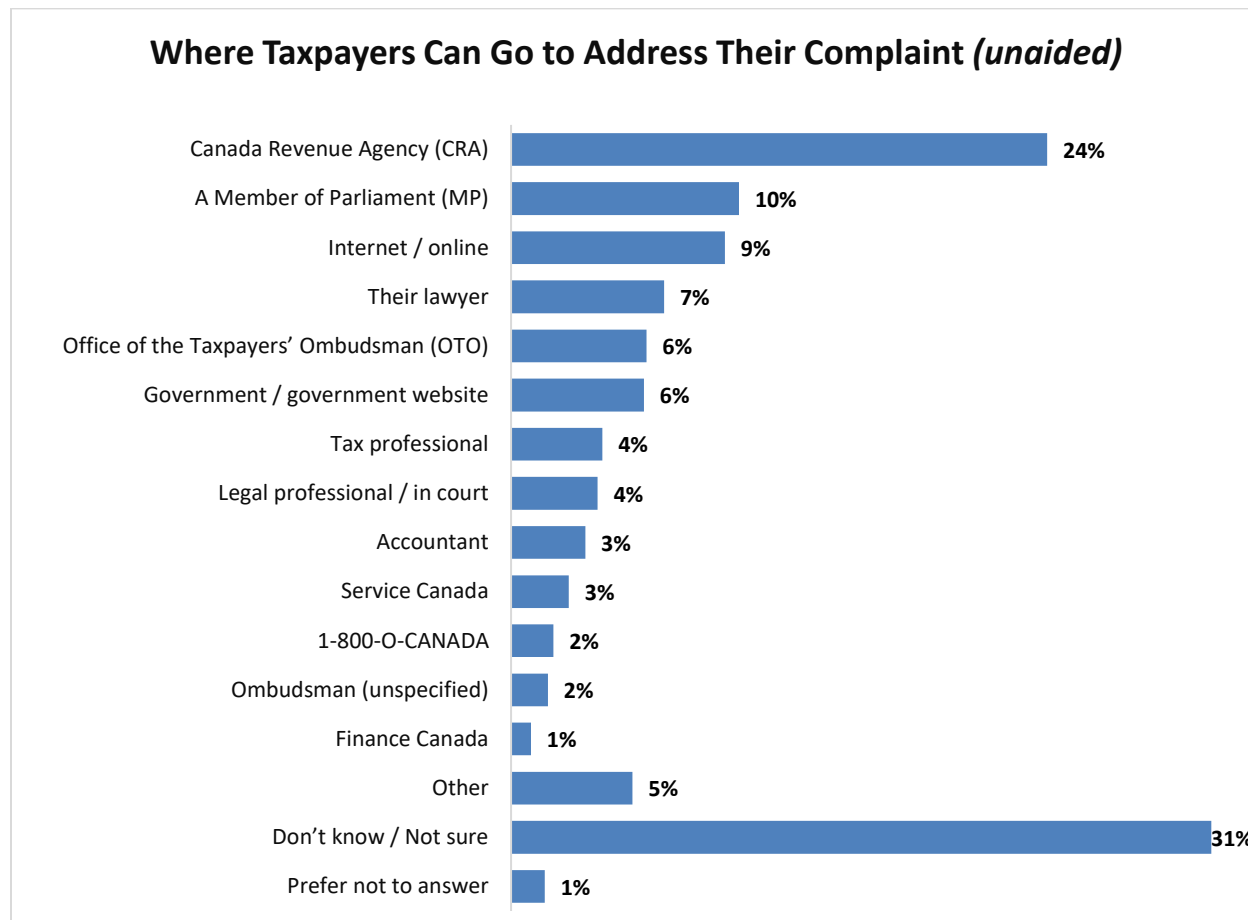
The higher their education level, the more likely respondents are to say the taxpayer has a recourse. In addition, Quebec residents are the most likely to say the taxpayer has a recourse (51%), compared to residents in other parts of Canada (38%).

Perceptions of a Recourse for the Taxpayer



Q7: Suppose that you had made a complaint to the Canada Revenue Agency and felt that your complaint had not been addressed fairly. As far as you know, does the taxpayer have any recourse or anywhere to appeal to, or does the CRA have the final word? Base: All Respondents, n=2,004.

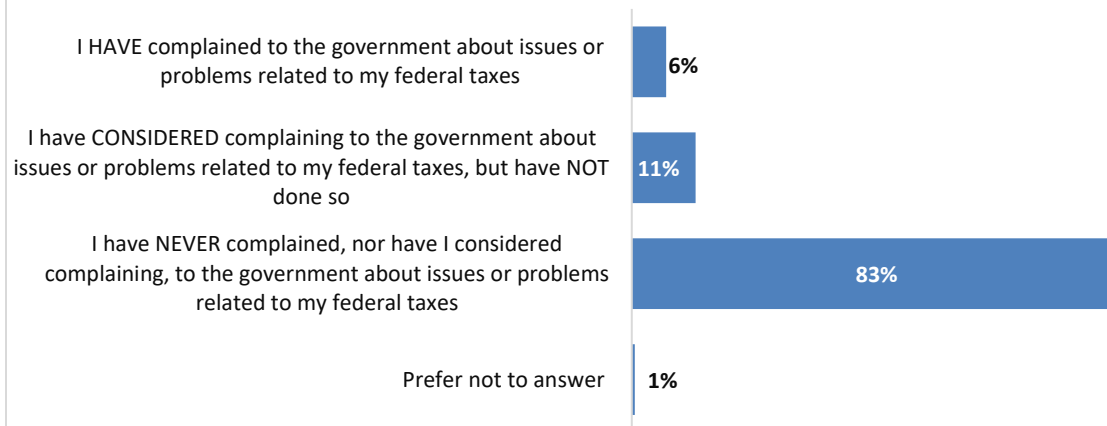
Nearly one third of respondents who believe the taxpayer has a recourse did not know where the taxpayer could go to follow up on their complaint (31%), while 24% mentioned the CRA, and one tenth or less mentioned their Member of Parliament (10%), the Internet (9%), their lawyer (7%), the OTO (6%), or a government website (6%), among others.



Q8: Where, if anywhere, can the taxpayer go to follow up on their complaint? Base: Respondents who think taxpayers have recourse or they don't know, n=1,113.

When it comes to their own personal experience complaining to the government about an issue or problem with their personal taxes, the majority (83%) say they have never complained nor considered submitting a complaint of this nature. Just over one in ten (11%) have considered complaining at one point but have not done so yet, and 6% have complained about an issue or problem related to their taxes in the past. A few general trends among the latter group show that the older respondents are, the more educated, and the higher their household income, the more likely they are to have complained about their taxes in the past.

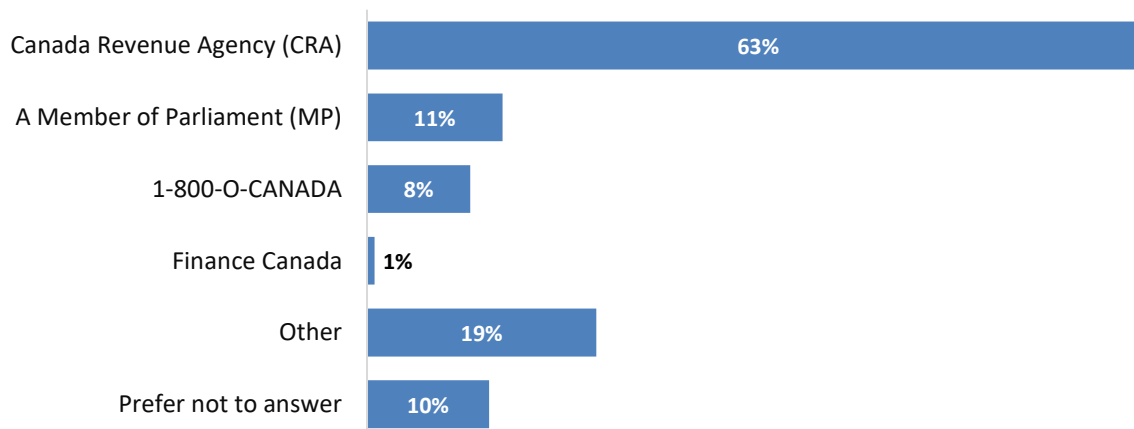
Experience Complaining About Federal Tax Issues



Q1: Which of the following statements applies to you? Base: All Respondents, n= 2,004.

Respondents who have complained about their federal taxes with the government in the past (n=133) have mainly complained to the CRA (63%). Just over one tenth have complained to their Member of Parliament (11%), or via 1-800-O-CANADA (8%).

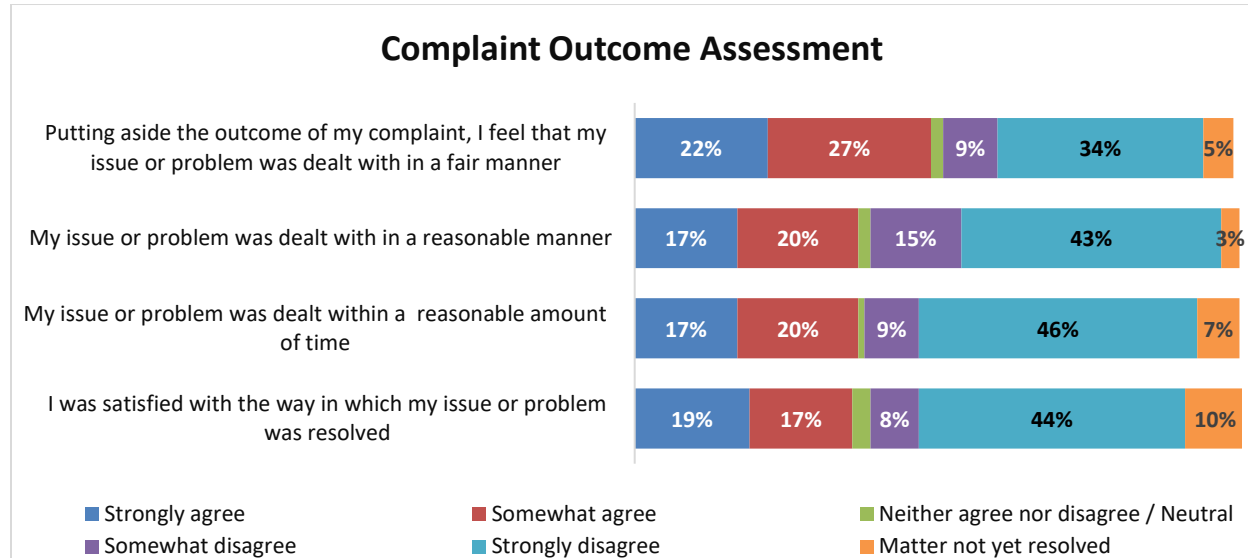
Where Taxpayers Have Complained in the Past (*unaided*)



Q2: To whom did you complain about issues or problems related to your federal taxes? Base: Respondents who have complained about federal taxes, n=133.

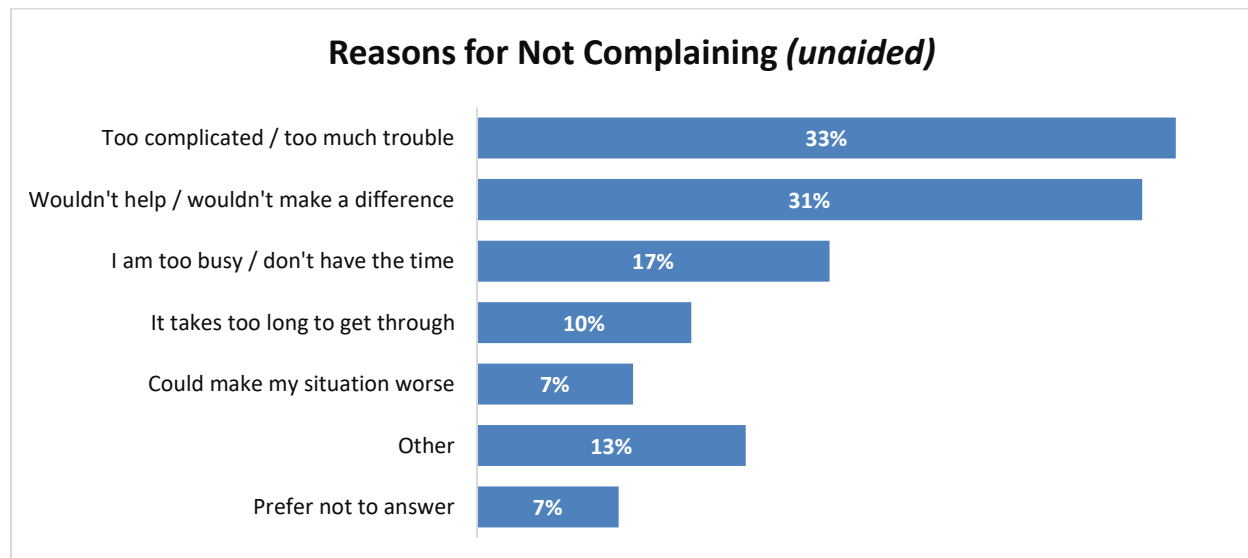
Nearly half (49%) of those who have complained about their federal taxes agree that they feel their issue or problem was dealt with in a fair manner. Fewer than 2 in 5 agree their issue or problem was dealt with in a reasonable manner (37%), that it was dealt with within a reasonable amount of time (37%), or that they are satisfied with the way their issue or problem was resolved (36%). A small sub-group of these

respondents could not provide ratings on these service dimensions seeing as their matter had not yet been resolved.



Q3: I am going to read you a series of statements about your most recent experience complaining about issues or problems related to your federal taxes. For each statement, please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree. If the matter has not yet been resolved, please try to provide the best possible answer based on your experience so far. Base: Respondents who have complained about federal taxes, n=133.

Earlier results showed that 11% of taxpayers had considered complaining at some point but never followed through. When specifically asked to explain why they had not complained, one third (33%) felt the process or the system is too complicated or too much trouble, 31% believe complaining would not have made a difference and 17% could not be bothered because they do not have the time (17%).

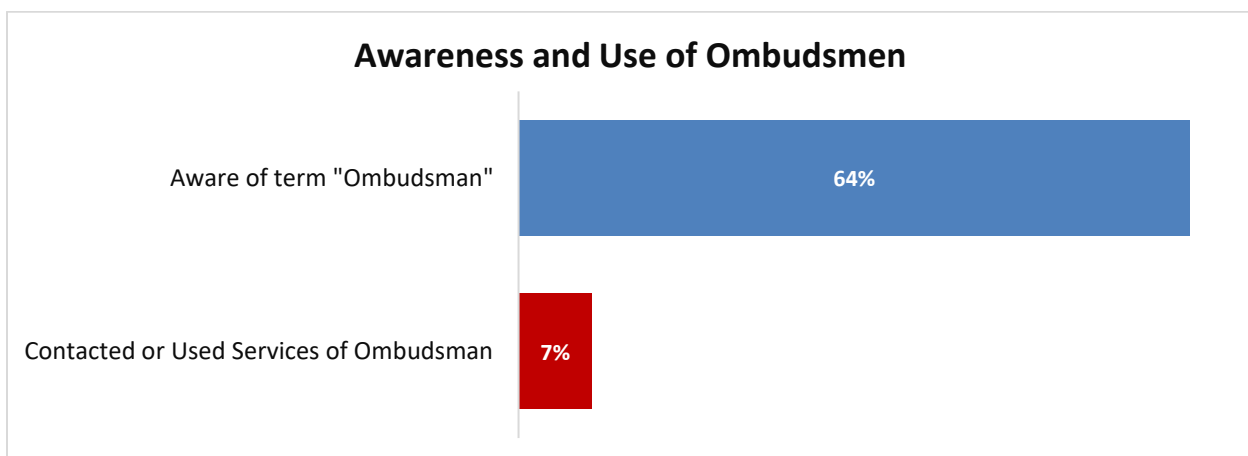


Q4: You say that you considered complaining to a government official about issues or problems related to your federal taxes but did not do so. Can you briefly explain why you did not complain? Base: Respondents who considered complaining but did not, n=229.

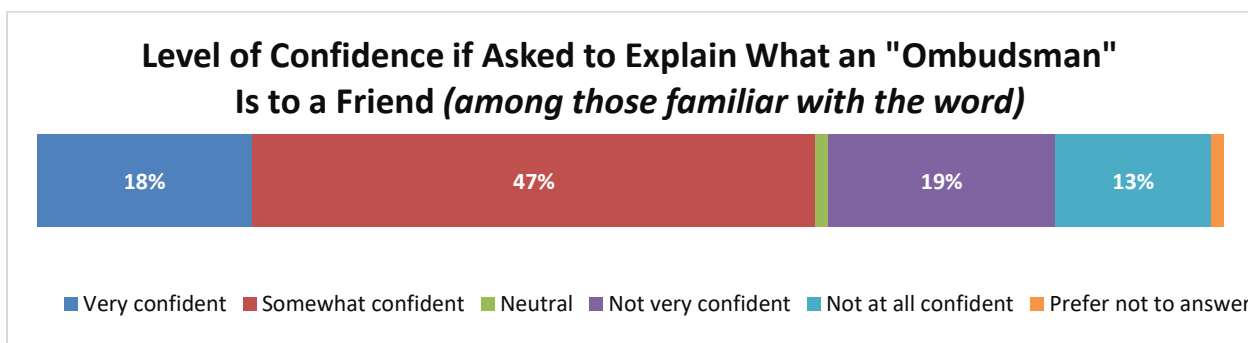
Awareness and Use of Ombudsmen

Nearly two thirds of respondents (64%) have heard of the term “ombudsman”. This level of awareness is notably higher among older respondents, as well as those with higher levels of education or in a higher income bracket. Among respondents aware of the term, nearly two thirds (65%) feel they would be able to explain it to someone else.

Actual experience with ombudsmen is fairly limited - 7% of all taxpayers have contacted or used the services of an ombudsman to resolve an issue, any issue, at some point or another in the past.



Q11: As you may know, there are a number of organizations that Canadians can contact if they feel their complaint towards a public or private sector service provider is not being addressed – this kind of organization is called an ombudsman. Have you ever contacted or used the services of an ombudsman, any ombudsman, to help you resolve an issue, any issue? Base: All Respondents, n=2,004.

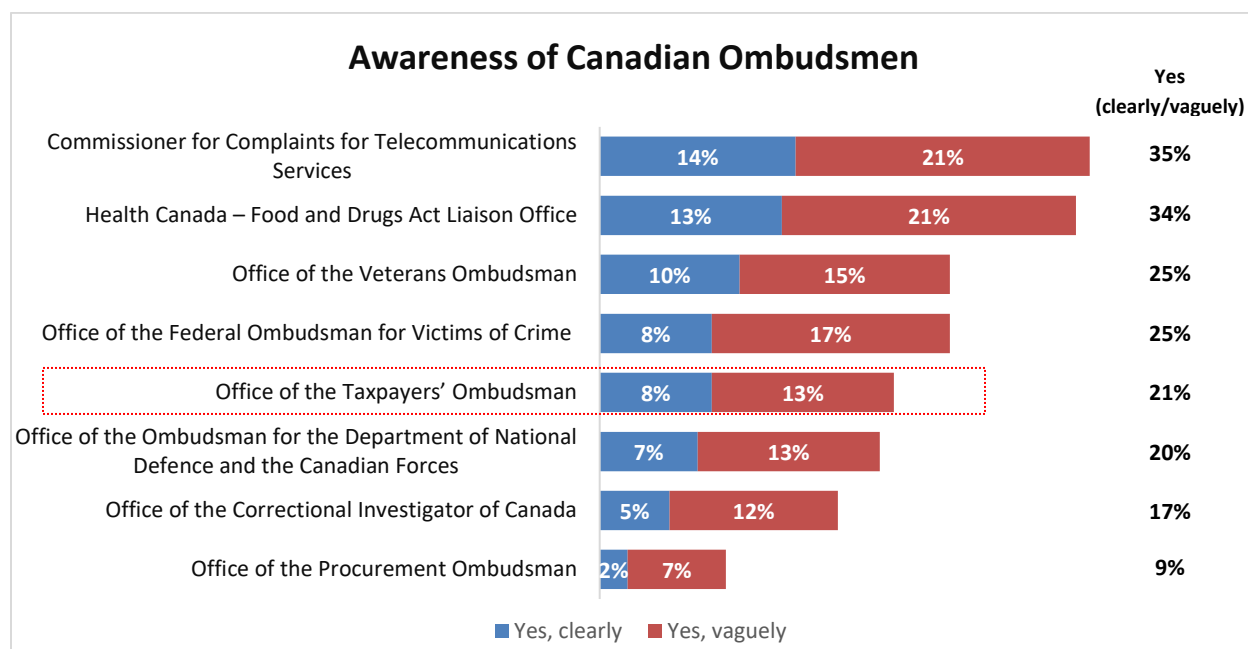


Q10: If a friend had asked you earlier today to describe for them the role of an ombudsman, how confident would you have been giving them an explanation? Would you have been... Base: Heard the term "Ombudsman", n=1,432.

Awareness and Use of OTO

Respondents were asked if they had heard about different ombudsmen in Canada. Over one in five believe they are aware of the Office of the Taxpayer’s Ombudsman (21%). The most recognized ombudsmen are the Commissioner for Complaints for Telecommunications Services (35%) and the Health Canada – Food and Drugs Act Liaison Office (34%). For all the ombudsmen listed, recall was more likely to be “vague” than “clear” and even at that, respondents were not asked to expand on what they knew so it is still entirely possible that they were thinking of a different organization altogether when some of these ombudsmen were read to them.

- When specifically asked, 41% indicated they are aware of the Taxpayers Bill of Rights.

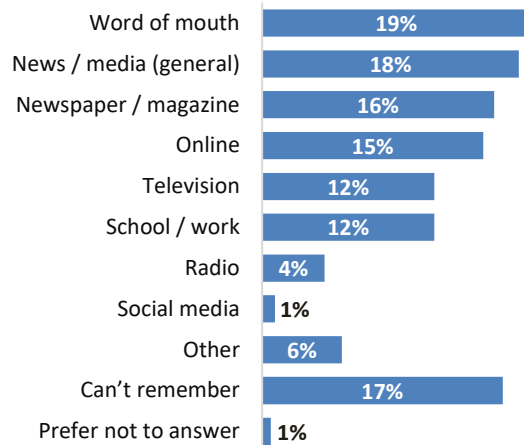


Q12: Before today, had you heard, seen or read anything about the following Canadian ombudsmen? How about the... Base: All Respondents, n=2,004.

Men are more likely than women to be aware of the OTO (20% vs. 15%), as well as older respondents (16% among those under 35 years old, 22% among those at least 65). Similarly, men are more likely than women to be aware of the Taxpayers Bill of Rights (44% vs. 38%), and those with a household income of at least \$100,000 are more likely to be aware than those earning under \$80,000 (47% vs. 38%).

Respondents who have used or heard about OTO were asked how they first heard about them. The most common source is word-of-mouth (19%), followed by the media in general (18%), newspapers or magazines (16%), online (15%), television (12%), school or work (12%), radio (4%), and social media (1%). Over one tenth (11%) could not remember how they first heard about OTO.

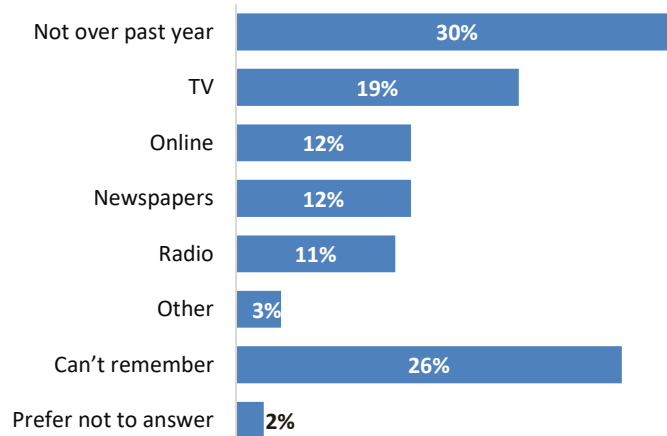
How Taxpayers First Heard About the OTO (*unaided*)



Q14: You have indicated that you have either used or heard of the Office of the Taxpayers' Ombudsman - how did you first hear about them? Base: Respondents aware of OTO, n=434.

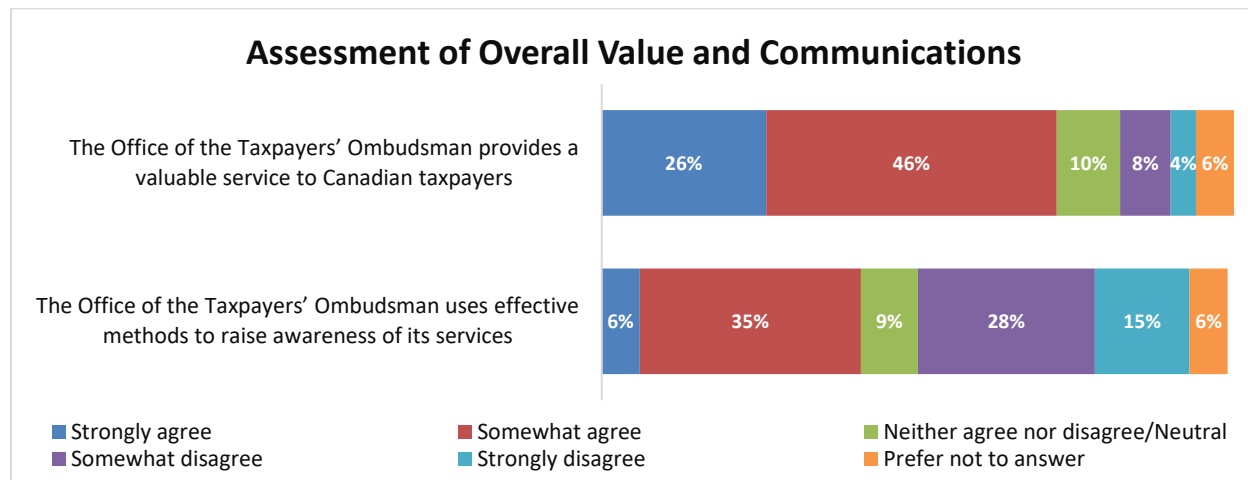
When specifically asked to consider the past year or so and whether they had seen, read or heard about the Office of the Taxpayers' Ombudsman through newspaper, TV, radio, online, or any other information sources, the majority (56%) either could not remember or indicated they had not seen anything. If something was noticed it was most likely to have been on television (19%), followed by the Internet (12%), newspapers (12%), and then the radio (11%).

Recent Recall of the OTO



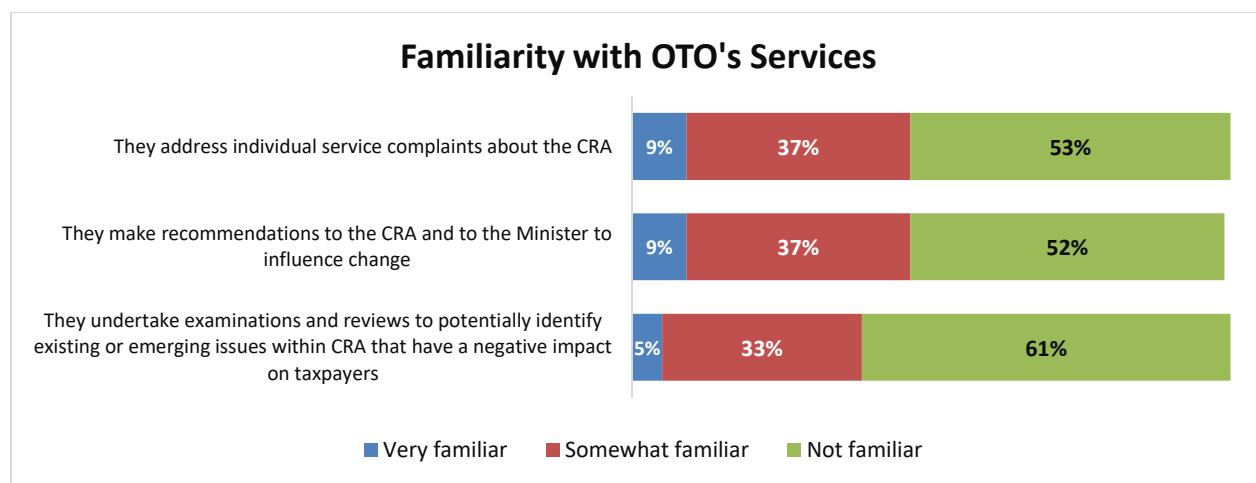
Q17: And specifically considering the past year or so, have you seen, read or heard about the Office of the Taxpayers' Ombudsman through newspaper, TV, radio, online, or any other information sources? Base: Respondents aware of OTO, n=434.

Nearly three quarters of respondents aware of the OTO (72%) agree the OTO provides a valuable service to Canadian taxpayers, while 41% agree the OTO uses effective methods to raise awareness of its services. The younger respondents are and the higher their education is, the more likely they are to disagree with this statement.



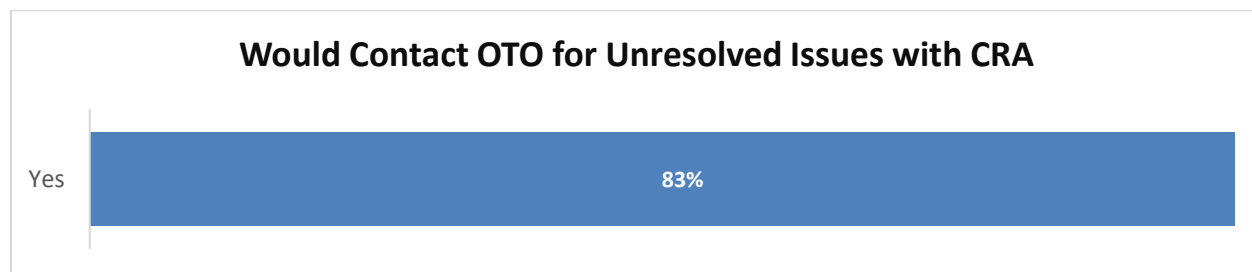
Q19: For each of the following statements, please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree. How about... Base: Respondents aware of OTO, n=434.

Those aware of the OTO were also asked their level of familiarity with the three main services the organization provides. Over 2 in 5 respondents aware of the OTO are familiar with the fact that OTO addresses individual service complaints about the CRA (46%). Similarly, 46% are familiar that OTO makes recommendations to the CRA and to the Minister to influence change. Just under 2 in 5 (38%) are familiar with the OTO undertaking examinations and reviews to potentially identify existing or emerging issues within CRA that have a negative impact on taxpayers. It is worth noting that familiarity with each of these roles is not very deep, since 9% or less would say they are “very” familiar with each role.



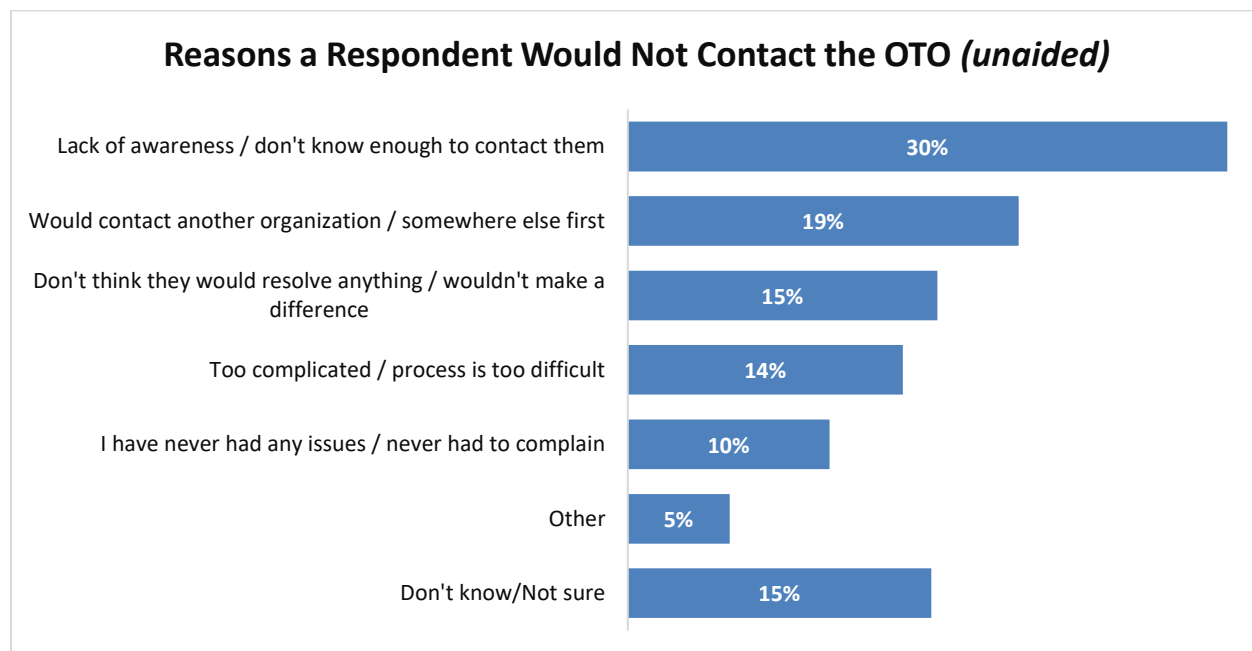
Q20: The Taxpayers' Ombudsman provides a number of services to Canadian taxpayers – please let me know the extent to which you feel you are familiar with each of the following roles: How about... Base: Respondents aware of OTO, n=434.

All respondents were asked if they would contact OTO in the event that they had an unresolved complaint with the CRA. The majority (83%) said they would contact OTO in a situation like his. Respondents under 65 years old are more likely to say they would contact OTO, compared to older respondents (85% vs. 77%).



Q21: [READ INTRO IF NOT AWARE OF OTO IN Q8 AND NOT AWARE OF OTO IN Q12 AND Q18 WAS NOT ASKED: The Office of the Taxpayers' Ombudsman was set up by the Government of Canada to review complaints about service provided by the Canada Revenue Agency (CRA).] In the event you had an unresolved complaint with CRA, would you contact the Office of the Taxpayers' Ombudsman? Base: Respondents who have not used OTO, n=2,003.

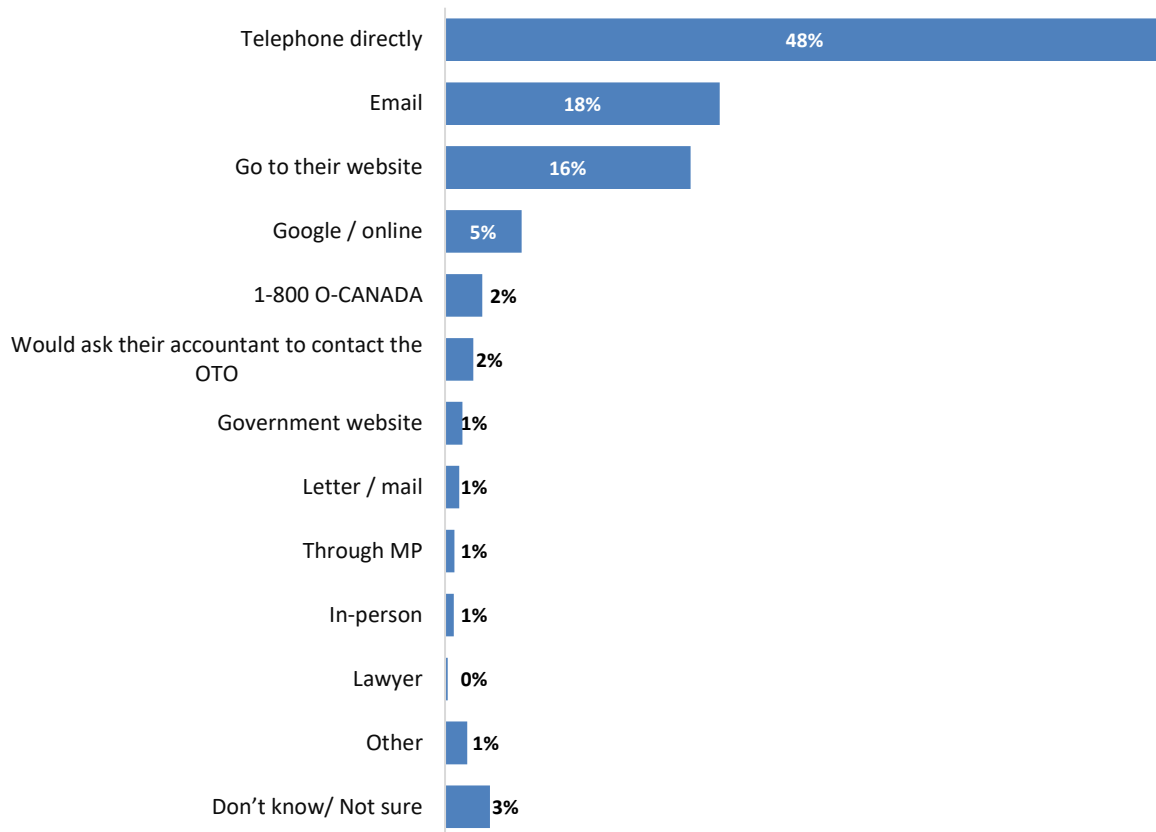
Among the 17% who would not contact the OTO, the main barrier would appear to be awareness or familiarity with the organization (30%), followed by a preference to contact another organization first (19%), feeling it would not resolve anything (15%), or that it would be too complicated a process (14%).



Q22: Please explain the main reasons you would not contact the Taxpayers' Ombudsman? Base: Those who would not contact OTO, n=353.

From a point of contact perspective, nearly half of all respondents would prefer to contact the OTO by telephone (48%), followed by email (18%), and then the OTO website (16%). Younger respondents are more likely to say they would contact OTO by phone or email, while those over 65 years old are more likely to say they would ask their accountant to contact OTO, or that they would send them a letter in the mail.

Preferred Method to Contact OTO (unaided)



Q23: If you wanted to reach the Office of the Taxpayers' Ombudsman, what method of contact would you be most likely to use? Base: All Respondents, n=2,004.

Respondent Profile

The distribution of respondents across a variety of demographic and profiling variables is presented in the table below. Some results may not add to 100% due to rounding.

RESPONDENT PROFILE BY DEMOGRAPHIC VARIABLES

Demographic			
Gender			Education
	<i>Male</i>	49%	<i>Grade 8 or less</i>
	<i>Female</i>	51%	<i>Some high school</i>
Age			<i>High School diploma or equivalent</i>
	<i>18 to 34</i>	27%	<i>Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma</i>
	<i>35 to 49</i>	24%	<i>College, CEGEP or other non-university certificate or diploma</i>
	<i>50 to 54</i>	10%	<i>University certificate or diploma below bachelor's level</i>
	<i>55 to 64</i>	16%	<i>Bachelor's degree</i>
	<i>65 +</i>	22%	<i>Post graduate degree above bachelor's level</i>
Tax Preparation			Household Income
	<i>Prepared it on their own</i>	25%	<i>Under \$20,000</i>
	<i>Prepared with assistance</i>	15%	<i>\$20,000 to just under \$40,000</i>
	<i>Prepared by a volunteer through Community Volunteer Income Tax Program</i>	3%	<i>\$40,000 to just under \$60,000</i>
	<i>Prepared by accountant or tax preparation company</i>	55%	<i>\$60,000 to just under \$80,000</i>
	<i>Did not submit an income tax return in 2016</i>	1%	<i>\$80,000 to just under \$100,000</i>
Language			<i>\$100,000 to just under \$150,000</i>
	<i>English</i>	72%	<i>\$150,000 and above</i>
	<i>French</i>	21%	<i>Refused</i>
	<i>Other</i>	10%	

Background and Methodology



Research Purpose and Objectives

The Office of the Taxpayers' Ombudsman (OTO) has provided services to taxpayers in Canada for the last 10 years. As a relatively new office, it has made progress raising awareness with the public, however no formal measurement of this effort had been conducted. As such, OTO requested public opinion research with the four following goals in mind:

- Measure awareness of OTO, its role and its services among Canadians,
- Assess the current perception/ attitude of taxpayers regarding the office,
- Assess recent use of the office among taxpayers, and,
- Compare OTO's awareness to other governmental ombudsman bodies and gauge whether Canadians distinguish the office from other government bodies.

The data obtained was collected to help determine the office's communications goals and plan of action in the coming years, and to establish a benchmark against which the office can measure progress moving forward.

The results of this research will be used to target the same audience(s) to raise awareness and to further the OTO's mandate of helping taxpayers across Canada. Additionally, the research results will help the office understand if and how it can improve the types of services it provides and how it provides them.

Methodology

The methodology consisted of a telephone survey with 2,004 Canadian households. All research work was conducted in accordance with the professional standards established by the Marketing Research and Intelligence Association (MRIA), and the Government of Canada Public Opinion Research Standards, as follows:

- The target population were Canadians who were 18 years of age and older. The sample framework that was used was stratified random sampling in order to increase the potential for important population sub-groups, such as regions, age groups and gender.
- Quorus designed the survey instrument in English and worked with the client team to ensure the research objectives were addressed, that plain language was used, and that the questionnaire flowed easily for respondents. Quorus collaborated with the OTO to finalize the survey instrument. Quorus translated the client-approved English version of the survey. Respondents had the choice to complete the interview in English or French.
- Quorus informed respondents of their rights under the *Privacy and Access to Information Acts* and ensured that those rights were protected throughout the research process. This included:

informing participants of the purpose of the research; identifying both the sponsoring department or agency and research supplier; informing participants that the study will be made available to the public in 6 months after field completion through Library and Archives Canada and informing participants that their participation in the study was voluntary and the information provided would be administered according to the requirements of the *Privacy Act*.

- The survey introduction was adjusted to appropriately capture the reality of calling Canadians on their cell phones (e.g. making sure they are not driving, providing an option to call them back on a landline if they prefer, etc.).
- Survey respondents were screened based on whether or not the individual was responsible for some or all of the household’s tax returns.
- The survey instrument took on average 10 minutes to complete, and consisted of mostly closed-ended questions.
- The approved final questionnaires were programmed for computer-based telephone data collection, and the survey was registered with the Marketing Research and Intelligence Association’s (MRIA) National Survey Registration System.
- Data collection occurred between February 28th and March 18th, 2018, and included a pretest of 15 surveys with English respondents and 16 with French respondents. The pretest helped assess the flow of the survey, comprehension of the questions, language, data integrity, and particularly the length of the survey instrument.

PROVINCE	SAMPLE DISTRIBUTION n=2,004	MARGIN OF ERROR
Atlantic	201	+/-6.9%
Quebec	450	+/-4.6%
Ontario	700	+/-3.7%
Manitoba/Saskatchewan/Nunavut	203	+/-6.9%
Alberta/NWT	200	+/-6.9%
British Columbia/Yukon	250	+/-6.2%
TOTAL	2,004	+/-2.2%

- Data was weighted by region, gender, age and urban/rural split to ensure that the final distributions within the final sample mirror those of the Canadian population according to the latest Census data.

DIALING DISPOSITION REPORT

	TOTAL	RDD	CELL
Total Numbers Attempted	54678	24487	30191
Out-of-scope - Invalid	24395	7419	16976
Unresolved (U)	15871	7897	7974
<i>No answer/Answering machine</i>	15871	7897	7974
In-scope - Non-responding (IS)	3073	1542	1531
<i>Language barrier</i>	388	265	123
<i>Incapable of completing (ill/deceased)</i>	214	161	53
<i>Callback (Respondent not available)</i>	2471	1116	1355
Total Asked	11339	7629	3710
<i>Refusal</i>	8780	5922	2858
<i>Termination</i>	302	185	117
In-scope - Responding units (R)	2257	1522	735
<i>Completed Interview</i>	2004	1298	706
<i>NQ - Quota Full</i>	191	188	3
<i>NQ - Age</i>	62	36	26
Refusal Rate	80.10	80.05	80.19
Response Rate	7.45	8.92	5.56
Incidence	88.79	85.28	96.05
LENGTH	9.58	9.69	9.37

Field Dates:

Feb 28 - March 18

Appendices



Questionnaire - English

Hello/Bonjour, my name is _____ and I am calling from Quorus Consulting on behalf of the Government of Canada. We are conducting a survey related to Canadians' experiences with services offered by the Government of Canada. Would you prefer that I continue in English or French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? (**IF NEEDED:** Je vous remercie. Quelqu'un vous rappellera bientôt pour mener le sondage en français.)

English	1
Français	2

The survey takes about 10 minutes and your responses will be kept entirely confidential and anonymous. If at any time during the survey you would prefer not to answer a specific question, you are allowed to do so. May I continue?

IF NEEDED: Your decision to participate is voluntary and will in no way affect your relationship with the Government of Canada. This call may be monitored or recorded for quality control purposes. This survey is registered with the Marketing Research and Intelligence Association (MRIA) and the information provided will be administered according to the requirements of the Privacy Act.

a) Have I reached you on your cellphone?

Yes	1	
No	2	[SKIP TO S1]

b) **[IF YES]** Are you in an environment that allows you to comfortably continue with this survey?

Yes	1	
No	2	[RESCHEDULE]

S1. TAX_SCREEN. We need to speak with a person in your household who is responsible in full or in part for preparing and filing their tax returns or those of other members of your household. If you get your taxes prepared by someone else, we would like to speak with the person in your household who coordinates that. Would you be that person or one of those persons?

Yes	[CONTINUE]
No	[ASK TO SPEAK TO 'ELIGIBLE' PERSON AND START AGAIN]
[DO NOT READ] Refused to answer	[THANK AND TERMINATE]

Tax Complaint Experience

Throughout the survey, we are focusing on your personal income taxes only and even if you get your taxes prepared by someone else, we are interested in your impressions based on your experiences or what you may have read or heard.

[IF ASKED: We are referring to your personal [in Quebec – “Federal”] income taxes, not your [all but QC] GST-HST, corporate, or payroll tax accounts.]

1. Which of the following statements applies to you? **READ LIST**

I HAVE complained to the government about issues or problems related to my federal taxes	1
I have CONSIDERED complaining to the government about issues or problems related to my federal taxes, but have NOT done so	2
I have NEVER complained, nor have I considered complaining, to the government about issues or problems related to my federal taxes	3
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

[IF “I HAVE complained to the government about issues or problems related to my federal taxes” CONTINUE; ELSE SKIP TO INSTRUCTION ABOVE Q4]

2. To whom did you complain about issues or problems related to your federal taxes? **DO NOT READ LIST – ACCEPT ALL MENTIONS**

Canada Revenue Agency (CRA)	1
Office of the Taxpayers’ Ombudsman (OTO)	2
A Member of Parliament (MP)	3
Finance Canada	4
1-800-O-CANADA	5
Other – please specify	77
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

3. I am going to read you a series of statements about your most recent experience complaining about issues or problems related to your federal taxes. For each statement, please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree. If the matter has not yet been resolved, please try to provide the best possible answer based on your experience so far.

SELECT “Matter not yet resolved” ONLY IF RESPONDENT REFUSES TO ANSWER BECAUSE THEIR ISSUE HAS NOT YET BEEN RESOLVED.

How about... **(REPEAT SCALE ONLY IF NEEDED)**

[RANDOMIZE ITEMS A-C]

- a) My issue or problem was dealt with in a reasonable manner
- b) Putting aside the outcome of my complaint, I feel that my issue or problem was dealt with in a fair manner
- c) My issue or problem was resolved within a reasonable amount of time
- d) I was satisfied with the way in which my issue or problem was resolved

Strongly agree	1
Somewhat agree	2
[DO NOT READ] Neither agree nor disagree / Neutral	3
Somewhat disagree	4
Strongly disagree	5
[DO NOT READ] Matter not yet resolved	98
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

[IF “considered complaining but did not” IN Q1, CONTINUE; ELSE SKIP TO Q5]

4. You say that you considered complaining to a government official about issues or problems related to your federal taxes, but did not do so. Can you briefly explain why you did not complain?

PROBE AS NEEDED: Was there any other reason?

RECORD VERBATIM	77
Prefer not to answer	99

5. For each of the following statements, please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree.

How about... **(REPEAT SCALE ONLY IF NEEDED)**

[RANDOMIZE ITEMS]

- a) If I complained to the Government of Canada about an issue or problem with my taxes, I would trust that the outcome would be fair
- b) In general, it is more trouble to complain to the Government of Canada about a tax issue or problem than it is worth
- c) It is difficult to complain to the Government of Canada about a tax issue or problem

Strongly agree	1
Somewhat agree	2
[DO NOT READ] Neither agree nor disagree / Neutral	3
Somewhat disagree	4
Strongly disagree	5
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

[IF “Strongly agree” OR “Somewhat agree” TO “It is difficult to complain to the Government of Canada about a tax issue or problem”, CONTINUE; ELSE SKIP TO Q7]

6. What makes you say that it is difficult to complain to the Government of Canada about a tax issue or problem?

PROBE AS NEEDED: Is there anything else that makes you say that?

RECORD VERBATIM	77
Prefer not to answer	99

7. Suppose that you had made a complaint to the Canada Revenue Agency and felt that your complaint had not been addressed fairly. As far as you know, does the taxpayer have any recourse or anywhere to appeal to, or does the CRA have the final word? **REPEAT LIST ONLY IF NEEDED**

Taxpayer has recourse	1
CRA has the final word	2
[DO NOT READ] Don't know / Has no idea	99

[IF TAXPAYER HAS RECOURSE OR DK/NA, CONTINUE; ELSE SKIP TO Q9]

8. Where, if anywhere, can the taxpayer go to follow up on their complaint? **DO NOT READ LIST – ACCEPT ALL MENTIONS - PROBE FOR SPECIFIC ORGANIZATION AND/OR LOCATION AND/OR WEBSITE**

Canada Revenue Agency (CRA)	1
Office of the Taxpayers’ Ombudsman (OTO)	2
A Member of Parliament (MP)	3
Finance Canada	4
1-800-O-CANADA	5
Their lawyer	6
Other – please specify	77
[DO NOT READ] Don’t know / Not sure	98
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

Awareness and Use of Ombudsmen

9. Before today, had you ever heard the term “ombudsman”?

Yes	1	
No	2	GO TO Q11

10. If a friend had asked you earlier today to describe for them the role of an ombudsman, how confident would you have been giving them an explanation? Would you have been... **READ LIST**

Very confident	1
Somewhat confident	2
[DO NOT READ] Neutral	3
Not very confident	4
Not at all confident	5
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

11. As you may know, there are a number of organizations that Canadians can contact if they feel their complaint towards a public or private sector service provider is not being addressed – this kind of organization is called an ombudsman. Have you ever contacted or used the services of an ombudsman, any ombudsman, to help you resolve an issue, any issue?

NOTE: The issue does not need to have been tax related – it can be any issue at all.

Yes	1
No	2
Not sure / Can't remember	99

Awareness and Use of the OTO

12. Before today, had you heard, seen or read anything about the following Canadian ombudsmen?

How about the... **(REPEAT SCALE ONLY IF NEEDED)**

[RANDOMIZE ITEMS]

- a) Office of the Procurement Ombudsman
- b) Office of the Veterans Ombudsman
- c) Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime
- d) Office of the Correctional Investigator of Canada
- e) Office of the Ombudsman for the Department of National Defence and the Canadian Forces
- f) Health Canada – Food and Drugs Act Liaison Office
- g) **[SKIP IF OTO MENTIONED IN Q2 OR Q8]** Office of the Taxpayers' Ombudsman
- h) Commissioner for Complaints for Telecommunications Services

Yes, clearly	1
Yes, vaguely	2
Not at all	3
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

13. Did you know there was such a thing as a Taxpayers Bill of Rights?

Yes	1
No	2

**[IF “Yes, clearly” OR “Yes, vaguely” FOR OTO AT Q12 OR OTO MENTIONED IN Q2 OR Q8, CONTINUE;
 ELSE SKIP TO Q21]**

14. You have indicated that you have either used or heard of the Office of the Taxpayers’ Ombudsman - how did you first hear about them?

PROBE AS NEEDED: How else did you hear about them?

RECORD VERBATIM	77
Can’t remember	98
Prefer not to answer	99

[SKIP Q15 IF Q1=2 “Have CONSIDERED complaining” OR Q1=3 “Have NEVER complained”]

15. Have you ever had an unresolved complaint with the CRA?

Yes	1
No	2
Not sure / Can’t remember	99

16. **[IF YES]** And did the last contacted CRA representative inform you about the Taxpayers’ Ombudsman as a last option of reprisal every time you had an unresolved complaint, most times, rarely or never?

Every time	1
Most times	2
Rarely	3
Never	4
[DO NOT READ] Don’t know / Not sure	98
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

17. And specifically considering the past year or so, have you seen, read or heard about the Office of the Taxpayers’ Ombudsman through newspaper, TV, radio, online, or any other information sources?

DO NOT READ LIST – ACCEPT ALL MENTIONS

PROBE AS NEEDED: Have you heard about them any other way over the past year or so?

Has not seen, read or heard of them over past year	1
TV	2
Radio	3
Newspapers	4
Online	5
Other sources – please specify	77
Can’t remember	98
Prefer not to answer	99

18. **[SKIP IF OTO MENTIONED IN Q2] [SKIP Q15 IF Q1=2 “Have CONSIDERED complaining” OR Q1=3 “Have NEVER complained”]** As you may know, the Office of the Taxpayers’ Ombudsman was set up by the Government of Canada to review complaints about service provided by the Canada Revenue Agency (CRA). Have you ever contacted the Office of the Taxpayers’ Ombudsman about an unresolved complaint or dispute with the CRA or for any other reason?

Yes	1
No	2
Not sure / Can’t remember	99

19. For each of the following statements, please tell me whether you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree. How about... **(REPEAT SCALE ONLY IF NEEDED)**

- a) **[ASK ONLY IF USED OTO IN Q2 OR Q18]** It was easy to access the Office of the Taxpayers’ Ombudsman
- b) The Office of the Taxpayers’ Ombudsman uses effective methods to raise awareness of its services
- c) The Office of the Taxpayers’ Ombudsman provides a valuable service to Canadian taxpayers.

Strongly agree	1
Somewhat agree	2
[DO NOT READ] Neither agree nor disagree / Neutral	3
Somewhat disagree	4
Strongly disagree	5
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

20. The Taxpayers’ Ombudsman provides a number of services to Canadian taxpayers – please let me know the extent to which you feel you are familiar with each of the following roles: How about...
(REPEAT SCALE ONLY IF NEEDED)

- a) They address individual service complaints about the CRA
- b) They undertake examinations and reviews to potentially identify existing or emerging issues within CRA that have a negative impact on taxpayers.
- c) They make recommendations to the CRA and to the Minister to influence change.

Very familiar	1
Somewhat familiar	2
Not familiar	3
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

[SKIP IF USED OTO IN Q2 OR Q18]

21. **[READ INTRO IF NOT AWARE OF OTO IN Q8 AND NOT AWARE OF OTO IN Q12 AND Q18 WAS NOT ASKED:** The Office of the Taxpayers’ Ombudsman was set up by the Government of Canada to review complaints about service provided by the Canada Revenue Agency (CRA).]

In the event you had an unresolved complaint with CRA, would you contact the Office of the Taxpayers’ Ombudsman?

Yes	1	SKIP TO Q23
No	2	
Not sure / Don’t know	99	

22. Please explain the main reasons you would not contact the Taxpayers’ Ombudsman?

RECORD VERBATIM	77
Don’t know/ Not sure	99

23. If you wanted to reach the Office of the Taxpayers’ Ombudsman, what method of contact would you be most likely to use? **DO NOT READ LIST – SINGLE MENTION**

IF RESPONDENTS SAYS “INTERNET”, PROBE FOR SPECIFICS – WHERE WOULD THEY START?

Telephone directly	1
Go to their website	2
1-800 O-CANADA	3
Would ask their accountant to contact the OTO	4
Other - Specify	77
Don’t know/ Not sure	99

Demographics

We have just a few final demographic questions that will be used to help us analyze the survey results.

24. Which of the following best represents how your 2016 income tax return was prepared? **READ LIST – SINGLE MENTION**

- 01 - You prepared it on your own.
- 02 - You prepared it with the assistance of a family member or a friend.
- 03 - It was prepared by a volunteer through the Community Volunteer Income Tax Program.
- 04 - It was prepared by an accountant or a tax preparation company such as H&R Block.

[DO NOT READ] 05 - I did not submit an income tax return in 2016

[DO NOT READ] 99 – CAN’T REMEMBER / REFUSE

25. In what year were you born?
 [Record year – XXXX]

IF PREFERS NOT TO PROVIDE A PRECISE BIRTH YEAR, ASK: Would you be willing to tell me in which of the following age categories you belong?

18 to 34	1
35 to 49	2
50 to 54	3
55 to 64	4
OR 65 or older?	5
[DO NOT READ] Refused	99

26. What is the highest level of formal education that you have completed? **READ LIST**

Grade 8 or less	1
Some high school	2
High School diploma or equivalent	3
Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma	4
College, CEGEP or other non-university certificate or diploma	5
University certificate or diploma below bachelor's level	6
Bachelor's degree	7
Post graduate degree above bachelor's level	8
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

27. What language do you speak most often at home? **READ LIST – ACCEPT ALL THAT APPLY**

English	1
French	2
Other, please specify: _____	77
[DO NOT READ] Don't know/Refused	99

28. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes? **READ LIST – SINGLE MENTION**

Under \$20,000	1
\$20,000 to just under \$40,000	2
\$40,000 to just under \$60,000	3
\$60,000 to just under \$80,000	4
\$80,000 to just under \$100,000	5
\$100,000 to just under \$150,000	6
\$150,000 and above	7
[DO NOT READ] Refused	99

29. **And could you please provide me with the first three digits of your postal code:**

__ __ __ **[FORMAT A1A]**

[DO NOT READ] Refused 99

30. **Gender** [Do not ask: record based on interviewer observation]

Those are all the questions we had for you – thank you very much for your time and have a great day!

Questionnaire – French

Bonjour/Hello, je m'appelle _____ et je téléphone de la part du groupe conseil Quorus au nom du gouvernement du Canada. Nous effectuons un sondage auprès des Canadiens concernant leur expérience avec les services offerts par l'Agence du revenu du Canada. Aimerez-vous que je poursuive en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? (**AU BESOIN** : Thank you. Someone will call you back soon to complete the survey in English.)

Français	1
Anglais	2

Il ne vous faudra que dix minutes pour répondre au sondage et vos réponses resteront strictement confidentielles et anonymes. À tout moment, vous êtes libre de choisir de ne pas répondre à l'une des questions du sondage. Puis-je continuer?

AU BESOIN : La participation à ce sondage est volontaire et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada. Cet appel peut être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité. Ce sondage est enregistré auprès de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing (ARIM). Les renseignements qu'il contient seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

a) Est-ce que je vous ai appelé sur votre téléphone cellulaire?

Oui	1
Non	2

[PASSEZ À LA
QUESTION S1]

b) **[SI LA RÉPONSE EST OUI]** Êtes-vous dans un environnement qui vous permet de continuer aisément à répondre à ce sondage?

Oui	1
Non	2

] (REPORTEZ)

S1. SÉLECTION DE LA PERSONNE ADMISSIBLE EN MATIÈRE D'IMPÔT Je dois m'adresser à la personne de votre ménage qui est responsable, en totalité ou en partie, de la préparation de sa propre déclaration de revenus ou de celles des autres membres de votre ménage. Si vos déclarations sont préparées par quelqu'un d'autre, nous aimerions parler à la personne de votre ménage qui coordonne cela. S'agit-il de vous ou d'une autre personne?

Oui	[CONTINUEZ]
Non	[DEMANDEZ À PARLER À UNE PERSONNE ADMISSIBLE ET RECOMMENCEZ.]

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] A
refusé de répondre

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

Expérience en matière de plaintes fiscales

Tout au long du sondage, nous nous concentrerons sur votre déclaration de revenus de particulier et, même si vos déclarations sont préparées par quelqu'un d'autre, nous souhaitons connaître vos impressions, selon vos expériences ou ce que vous avez possiblement lu ou entendu.

[SI ON VOUS LE DEMANDE : Nous nous concentrerons sur votre impôt (au Québec – « fédéral ») sur le revenu des particuliers, et non la TPS/TVH (tous, sauf le Québec), comptes d'entreprise, ou comptes de retenues sur la paie.]

1. Lequel des énoncés suivants s'applique à vous? *LISEZ LA LISTE*

Je me SUIS PLAINT auprès du gouvernement au sujet des problèmes liés à mon impôt fédéral.	1
J'ai ENVISAGÉ de me plaindre auprès du gouvernement au sujet des problèmes liés à mon impôt fédéral, mais je ne l'ai PAS fait.	2
Je ne me suis JAMAIS plaint, et je n'ai jamais envisagé de me plaindre, auprès du gouvernement au sujet des problèmes liés à mon impôt fédéral.	3
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

[Si la réponse est : « Je me SUIS PLAINT auprès du gouvernement au sujet des problèmes liés à mon impôt fédéral. » CONTINUEZ; SINON PASSEZ À LA DIRECTIVE CI-DESSUS Q4]

2. Après de qui vous êtes-vous plaint au sujet des problèmes liés à votre impôt fédéral? *NE LISEZ PAS LA LISTE – ACCEPTEZ TOUTES LES MENTIONS*

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC)	1
Le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC)	2
Un député du Parlement	3
Le ministère des Finances Canada	4
1-800 O-Canada	5
Autre - veuillez préciser	77
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

3. Je vais vous lire une série d'énoncés sur votre expérience la plus récente de la formulation de plaintes relatives aux problèmes liés à votre impôt fédéral. Pour chaque énoncé, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord. Si le problème n'a pas encore été résolu, essayez de fournir la meilleure réponse possible en fonction de votre expérience.

SÉLECTIONNEZ « Le problème n'a pas encore été résolu » UNIQUEMENT SI LE RÉPONDANT REFUSE DE RÉPONDRE PARCE QUE SON PROBLÈME N'A PAS ENCORE ÉTÉ RÉSOLU.

Que diriez-vous... **(RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE SEULEMENT AU BESOIN)**

[ÉLÉMENTS ALÉATOIRES A-C]

- a) Mon problème a été traité de façon raisonnable.
- b) En mettant de côté l'issue de ma plainte, je pense que mon problème a été traité de manière équitable.
- c) Mon problème a été résolu dans un délai raisonnable.
- d) J'étais satisfait de la façon dont mon problème a été résolu.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ni d'accord, ni en désaccord/ Neutre	3
Plutôt en désaccord	4
Tout à fait en désaccord	5
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Le problème n'a pas encore été résolu	98
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

[Si la réponse est « J'ai envisagé de me plaindre, mais je ne l'ai pas fait » à la Q1, CONTINUEZ; SINON PASSEZ À LA Q5]

4. Vous dites que vous avez envisagé de vous plaindre auprès d'un représentant du gouvernement concernant des questions ou des problèmes liés à votre impôt fédéral, mais vous ne l'avez pas fait. Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vous ne vous êtes pas plaint?

DEMANDEZ AU BESOIN : Y avait-il une autre raison?

CONSIGNEZ MOT POUR MOT	77
Préfère ne pas répondre	99

5. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Que diriez-vous... **(RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE SEULEMENT AU BESOIN)**

[ÉLÉMENTS ALÉATOIRES]

- a) Si je m'étais plaint auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème lié à mes impôts, je crois que le résultat aurait été juste.
- b) En général, les difficultés qu'engendre une plainte auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème fiscal dépassent de beaucoup ses avantages.
- c) Il est difficile de porter plainte auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème fiscal.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ni d'accord, ni en désaccord/ Neutre	3
Plutôt en désaccord	4
Tout à fait en désaccord	5
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

[Si la réponse est « tout à fait d'accord » OU « plutôt d'accord » À « Il est difficile de porter plainte auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème fiscal », CONTINUEZ; SINON PASSEZ À LA Q7]

6. Qu'est-ce qui vous fait dire qu'il est difficile de porter plainte auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème fiscal?

DEMANDEZ AU BESOIN : Y a-t-il autre chose qui vous fait dire ça?

CONSIGNEZ MOT POUR MOT	77
Préfère ne pas répondre	99

7. Supposons que vous avez déposé une plainte auprès de l'Agence du revenu du Canada et que vous estimez que votre plainte n'a pas été traitée de façon équitable. À votre connaissance, le contribuable a-t-il un recours ou une instance où faire appel, ou l'ARC a-t-elle le dernier mot?

RÉPÉTEZ LA LISTE SEULEMENT AU BESOIN

Le contribuable a un recours	1
L'ARC a le dernier mot	2
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas / N'a aucune idée	99

[SI LE CONTRIBUABLE A UN RECOURS OU NE SAIT PAS/SANS OBJET, CONTINUEZ; SINON PASSEZ À LA Q9]

8. Où, le cas échéant, le contribuable peut-il aller pour faire le suivi de sa plainte? **NE LISEZ PAS LA LISTE – ACCEPTEZ TOUTES LES MENTIONS – DEMANDEZ DES PRÉCISIONS SUR LES ASPECTS DE L'ORGANISATION OU DE L'EMPLACEMENT PRÉCIS OU DU SITE WEB**

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC)	1
Le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC)	2
Un député du Parlement	3
Le ministère des Finances Canada	4
1-800 O-Canada	5
Son avocat	6
Autre - veuillez préciser	77
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas / N'est pas certain	98
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

Sensibilisation et recours à l'ombudsman

9. Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu le terme « ombudsman »?

Oui	1	
Non	2	PASSEZ À LA Q11

10. Si un ami vous avait demandé plus tôt aujourd'hui de lui décrire le rôle d'un ombudsman, à quel point auriez-vous été confiant de lui donner une explication? Auriez-vous été... **LISEZ LA LISTE**

Très confiant	1	
Assez confiant	2	
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Neutre	3	
Pas très confiant	4	
Pas du tout confiant	5	
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre		99

11. Comme vous le savez peut-être, il existe un certain nombre d'organismes que les Canadiens peuvent contacter s'ils estiment que leur plainte à l'encontre d'un fournisseur de services public ou privé n'est pas traitée - ce genre d'organisme s'appelle un ombudsman. Avez-vous déjà contacté un ombudsman ou fait appel aux services d'un ombudsman pour vous aider à résoudre un problème?

REMARQUE : Le problème n'a pas besoin d'être lié à la fiscalité - il peut s'agir de n'importe quel problème.

Oui	1
Non	2
Pas certain/ Ne se souvient pas	99

Sensibilisation et recours au Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC)

12. Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu, vu ou lu quelque chose au sujet des ombudsmans canadiens suivants?

Que diriez-vous de... **(RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE SEULEMENT AU BESOIN)**

[ÉLÉMENTS ALÉATOIRES]

- a) Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement
- b) Bureau de l'ombudsman des vétérans,
- c) Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels;
- d) Bureau de l'enquêteur correctionnel du Canada;
- e) Bureau de l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes
- f) Santé Canada – Bureau de liaison pour la *Loi sur les aliments et drogues*
- g) **[DEMANDEZ SI LE BOC N'EST PAS MENTIONNÉ À LA Q2 NI À LA Q8]** Bureau de l'ombudsman des contribuables
- h) Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

Oui, clairement	1
Oui, vaguement	2
Pas du tout	3
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

13. Saviez-vous qu'il existait une Charte des droits du contribuable?

Oui	1
Non	2

[Si la réponse est « Oui, clairement » OU « Oui, vaguement » POUR LE BOC À LA Q12 OU LE BOC MENTIONNÉ À LA Q2 OU À LA Q8, CONTINUEZ; SINON PASSEZ À LA Q21]

14. Vous avez indiqué que vous avez eu recours au BOC ou entendu parler du Bureau de l'ombudsman des contribuables - comment avez-vous entendu parler de lui pour la première fois?

DEMANDEZ AU BESOIN : De quelle autre façon en avez-vous entendu parler?

CONSIGNEZ MOT POUR MOT	77
Ne se souvient pas	98
Préfère ne pas répondre	99

[PASSEZ À LA Q17 SI Q1=2 « J'ai ENVISAGÉ de me plaindre auprès du gouvernement » OU SI Q1=3 « Je ne me suis JAMAIS plaint, et je n'ai jamais envisagé de me plaindre, auprès du gouvernement »]

15. Avez-vous déjà eu une plainte non réglée auprès de l'ARC?

Oui	1
Non	2
Pas certain/ Ne se souvient pas	99

16. **[SI LA RÉPONSE EST OUI]** Et le dernier représentant de l'ARC contacté vous a-t-il informé que l'ombudsman des contribuables était la dernière option de représailles chaque fois que vous aviez une plainte non résolue, la plupart du temps, rarement ou jamais?

Tout le temps	1
La plupart du temps	2
Rarement	3
Jamais	4
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas / N'est pas certain	98
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

17. Au cours de la dernière année, avez-vous vu, lu ou entendu quelque chose au sujet du Bureau de l'ombudsman des contribuables par l'entremise de journaux, de la télévision, de la radio, en ligne ou de toute autre source d'information?? **NE LISEZ PAS LA LISTE – ACCEPTEZ TOUTES LES MENTIONS**

DEMANDEZ AU BESOIN : Avez-vous entendu parler de lui d'une autre façon au cours de l'année précédente?

N'a pas vu, lu ou entendu quelque chose au sujet du BOC l'an dernier	1
Télévision	2
Radio	3
Journaux	4
En ligne	5
Autres sources - veuillez préciser	77

Ne se souvient pas	98
Préfère ne pas répondre	99

18. **[PASSEZ SI LE BOC EST MENTIONNÉ À LA Q2] [PASSEZ À LA Q19 SI Q1=2 « J'ai ENVISAGÉ de me plaindre auprès du gouvernement » OU SI Q1=3 « Je ne me suis JAMAIS plaint, et je n'ai jamais envisagé de me plaindre, auprès du gouvernement »]** Comme vous le savez peut-être, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a été mis sur pied par le gouvernement du Canada pour examiner les plaintes relatives aux services fournis par l'Agence du revenu du Canada (l'ARC). Avez-vous déjà communiqué avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables au sujet d'une plainte ou d'un différend non réglé auprès de l'ARC ou pour toute autre raison?

Oui	1
Non	2
Pas certain/ Ne se souvient pas	99

19. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord. Que diriez-vous... **(RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE SEULEMENT AU BESOIN)**

- a) **[DEMANDER SI LE BOC EST MENTIONNÉ AU Q2 OU Q18]** Il était facile d'avoir accès au Bureau de l'ombudsman des contribuables.
- b) Le Bureau de l'ombudsman des contribuables utilise des méthodes efficaces pour faire connaître ses services.
- c) Le Bureau de l'ombudsman des contribuables fournit un précieux service aux contribuables canadiens.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ni d'accord, ni en désaccord/ Neutre	3
Plutôt en désaccord	4
Tout à fait en désaccord	5
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

20. L'ombudsman des contribuables offre un certain nombre de services aux contribuables canadiens – veuillez me dire dans quelle mesure vous estimez que vous êtes familiers avec chacun des rôles suivants : Que diriez-vous de... **(RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE SEULEMENT AU BESOIN)**

- a) Il traite des plaintes relatives au service fourni par l'ARC.
- b) Il examine les enjeux systémiques et les questions nouvelles liées au service à l'ARC qui ont des répercussions négatives sur les contribuables.
- c) Il fait des recommandations à l'ARC et à la ministre pour influencer le changement.

Très bien	1
Un peu	2
Ne connaît pas bien	3
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

[PASSEZ S'IL Y A EU RECOURS AU BOC À LA Q2 OU À LA Q18]

21. **[LISEZ L'INTRODUCTION S'IL NE CONNAÎT PAS LE BOC À LA Q8 ET S'IL NE CONNAÎT PAS LE BOC À LA Q12 PUIS Q18 N'ÉTAIT PAS DEMANDER:** Le bureau de l'ombudsman des contribuables a été mis sur pied par le gouvernement du Canada pour examiner les plaintes relatives aux services fournis par l'Agence du revenu du Canada (l'ARC).]

Si vous aviez une plainte non résolue auprès de l'ARC, communiqueriez-vous avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables?

Oui	1	PASSEZ À LA Q23
Non	2	
Pas certain/Ne sait pas	99	

22. Veuillez expliquer les principales raisons pour lesquelles vous ne communiqueriez pas avec l'ombudsman des contribuables?

CONSIGNEZ MOT POUR MOT	77
Ne sait pas/N'est pas certain	99

23. Si vous vouliez joindre le Bureau de l'ombudsman des contribuables, quelle méthode de communication seriez-vous le plus susceptible d'utiliser? **NE LISEZ PAS LA LISTE – UNE SEULE FOIS**

SI LE RÉPONDANT DIT « INTERNET », DEMANDEZ DES PRÉCISIONS – PAR OÙ COMMENCERAIT-IL?

Téléphoner directement	1
Aller sur le site Web	2
1-800 O-CANADA	3
Demander à son comptable de communiquer avec le BOC	4
Autre – Précisez	77
Ne sait pas/N'est pas certain	99

Démographie

Pour terminer, j'aurais quelques questions démographiques à vous poser, qui seront utilisées pour nous aider à analyser les résultats du sondage.

24. Parmi les réponses suivantes, laquelle correspond le mieux à la façon dont votre déclaration de revenus a été préparée en 2016? **(LISEZ LA LISTE UNE SEULE FOIS)**

01 – Vous l'avez préparée vous-même.

02 – Vous l'avez préparée avec l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami.

03 – Elle a été préparée par un bénévole faisant partie du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.

04 – Elle a été préparée par un comptable ou par une entreprise de préparation de déclarations de revenus comme H&R Block.

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] 05 – Je n'ai pas soumis de déclaration de revenus de 2016.

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] 99 – NE SE RAPPELLE PAS / REFUSE DE RÉPONDRE

25. En quelle année êtes-vous né?
 [Indiquez l'année – XXXX]

SI LE CONTRIBUABLE PRÉFÈRE NE PAS INDIQUER UNE ANNÉE DE NAISSANCE PRÉCISE, DEMANDEZ : Seriez-vous disposé à me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez?

De 18 à 34 ans	1
De 35 à 49 ans	2
De 50 à 54 ans	3
De 55 à 64 ans	4
Ou 65 ans et plus?	5
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Refuse de répondre	99

26. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous avez accompli? **LISEZ LA LISTE**

8 ^e année ou moins	1
Un niveau du secondaire	2
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	3
Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers	4
Certificat ou diplôme d'un collègue, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire	5
Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat	8
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre	99

27. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison? **LISEZ LA LISTE — ACCEPTEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT**

Français	1
Anglais	2
Autre, veuillez préciser : _____	77
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Ne sait pas / Refuse de répondre	99

28. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu actuel de votre ménage? Lequel représente le revenu total combiné, avant impôts, de toutes les personnes vivant dans votre foyer? **(LISEZ LA LISTE UNE SEULE FOIS)**

20 000 \$ ou moins	1
Entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$	2
Entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 \$	3
Entre 60 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$	4
Entre 80 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$	5
Entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ et plus	7
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Refuse de répondre	99

29. Pouvez-vous me fournir les trois premiers caractères de votre code postal?

___ __ _ **[FORMAT A1A]**

[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Refuse de répondre 99

30. **Sexe** [Ne posez pas la question, fondez-vous sur les observations de l'intervieweur]

Je n'ai plus d'autres questions à vous poser – merci beaucoup pour votre temps et bonne journée!