



Mesure du degré de connaissance des contribuables à l'égard du Bureau de l'ombudsman des contribuables

Rapport final

26 mars 2018

Préparé pour le Bureau de l'ombudsman des contribuables

Firme de recherche : Le groupe conseil Quorus Inc.

Date d'octroi du contrat : 5 mars 2018

Date de livraison : 26 mars 2018

Numéro du contrat : 46577-190834/001/CY

Numéro de ROP : ROP n° 106-17

Personne-ressource du ministère : OUTREACHACG@oto-boc.gc.ca


This report is also available in English.

Certification de la neutralité politique

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

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

Signé,

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

Rick Nadeau, président

Groupe conseil Quorus Inc.

Table des matières

Sommaire exécutif	11
But et objectifs de la recherche	12
Résumé des constatations	12
Résultats détaillés	46
But et objectifs de la recherche	47
Expérience en matière de plaintes fiscales.....	48
Sensibilisation et recours aux ombudsmans.....	54
Sensibilisation et recours au BOC	55
Profil des répondants.....	61
Contexte et méthodologie	62
But et objectifs de la recherche	63
Méthodologie.....	63
Annexes	67

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.

Résultats détaillés



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.

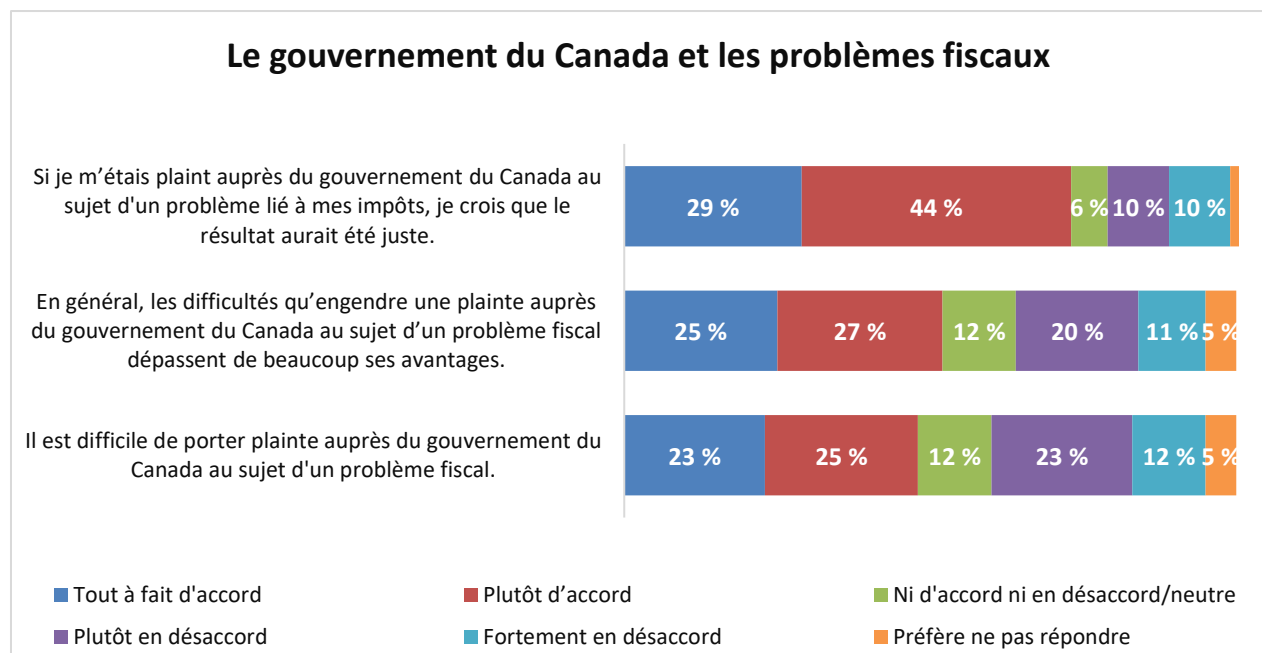
Les données obtenues ont été recueillies pour aider à déterminer les objectifs de communication du Bureau et un plan d'action au cours des années à venir, et pour établir un point de référence par rapport auquel le Bureau pourra mesurer les progrès à l'avenir.

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.

Expérience en matière de plaintes fiscales

Une partie de l'étude avait pour objectif de comprendre les perceptions et la sensibilisation au sujet du processus de plainte auprès du gouvernement fédéral lorsqu'il y a un enjeu ou un problème avec la déclaration de revenus des particuliers, ainsi que le niveau d'expérience du processus de plaintes.

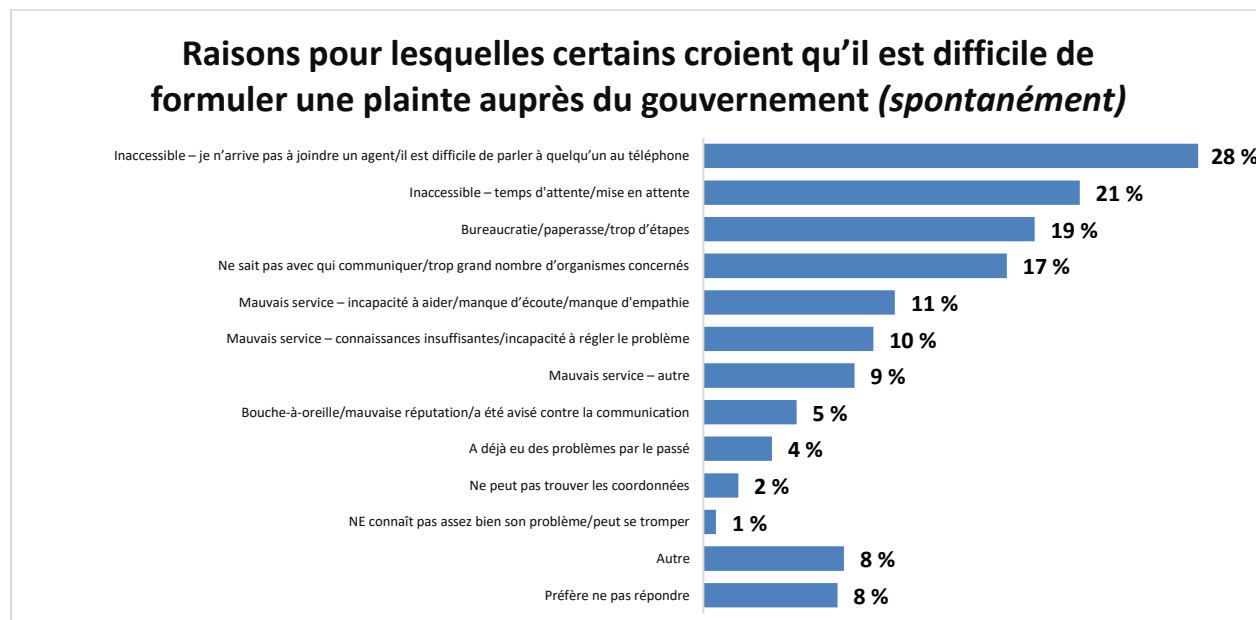
En matière de perception, près de trois Canadiens sur quatre (73 %) sont d'accord pour dire (tout à fait ou plutôt d'accord) que, s'ils s'étaient plaints auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème lié à leurs impôts, le résultat aurait été juste selon eux, tandis que 20 % des répondants sont d'un autre avis. Les répondants qui sont d'accord avec cet énoncé sont plus susceptibles d'être âgés de moins de 35 ans que plus âgés (80 % par rapport à 70 %). 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 les 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. Plus le niveau de revenu est élevé, plus les répondants sont susceptibles d'être d'accord avec ces deux derniers énoncés.



Q5 : 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. Base : Tous les répondants, n = 2 004.

Les principaux obstacles pour formuler une plainte auprès du gouvernement concernant la déclaration de revenus fédérale sont liés au défi d'effectivement joindre quelqu'un. La plupart des répondants qui croient qu'il est difficile de formuler une plainte auprès du gouvernement expliquent qu'il est difficile de joindre une personne par téléphone, soit parce qu'ils ne parviennent pas à joindre quelqu'un, que le temps d'attente est trop long ou que la ligne ne se connecte pas. Près d'un cinquième des répondants

estiment que la bureaucratie et la paperasse représentent un autre obstacle (19 %), alors que 17 % des répondants ont affirmé qu'il y a un trop grand nombre d'organismes concernés et que cela représente une source de confusion pour savoir avec qui communiquer. Un autre groupe de répondants disent qu'il y a un mauvais service en raison de connaissances insuffisantes, du manque d'empathie, d'une incapacité à aider ou un « mauvais service » en général.

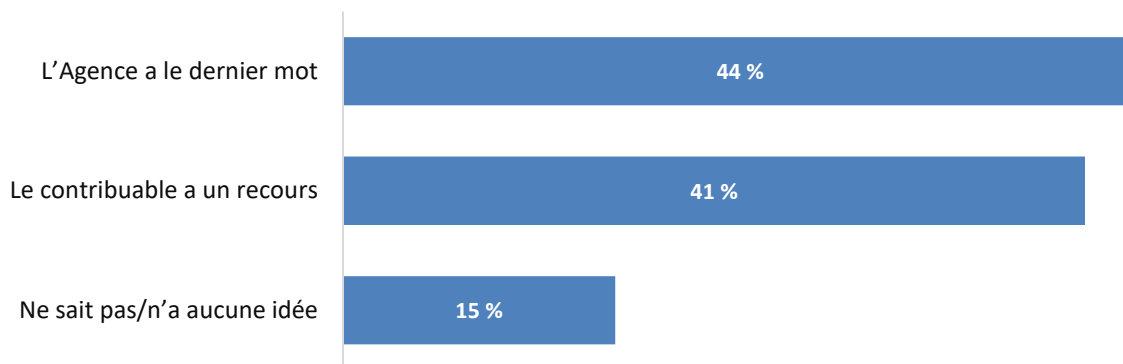


Q6 : Qu'est-ce qui vous fait dire qu'il est difficile de formuler une plainte auprès du gouvernement du Canada au sujet d'un problème fiscal? Base : Les répondants qui ont convenu qu'il est difficile de formuler une plainte auprès du gouvernement, n = 1 004.

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.

Plus le niveau d'études est élevé, plus les répondants sont enclins à dire que le contribuable possède un recours. De plus, les résidents du Québec sont plus susceptibles de dire que le contribuable a un recours (51 %) que les résidents d'autres parties du Canada (38 %).

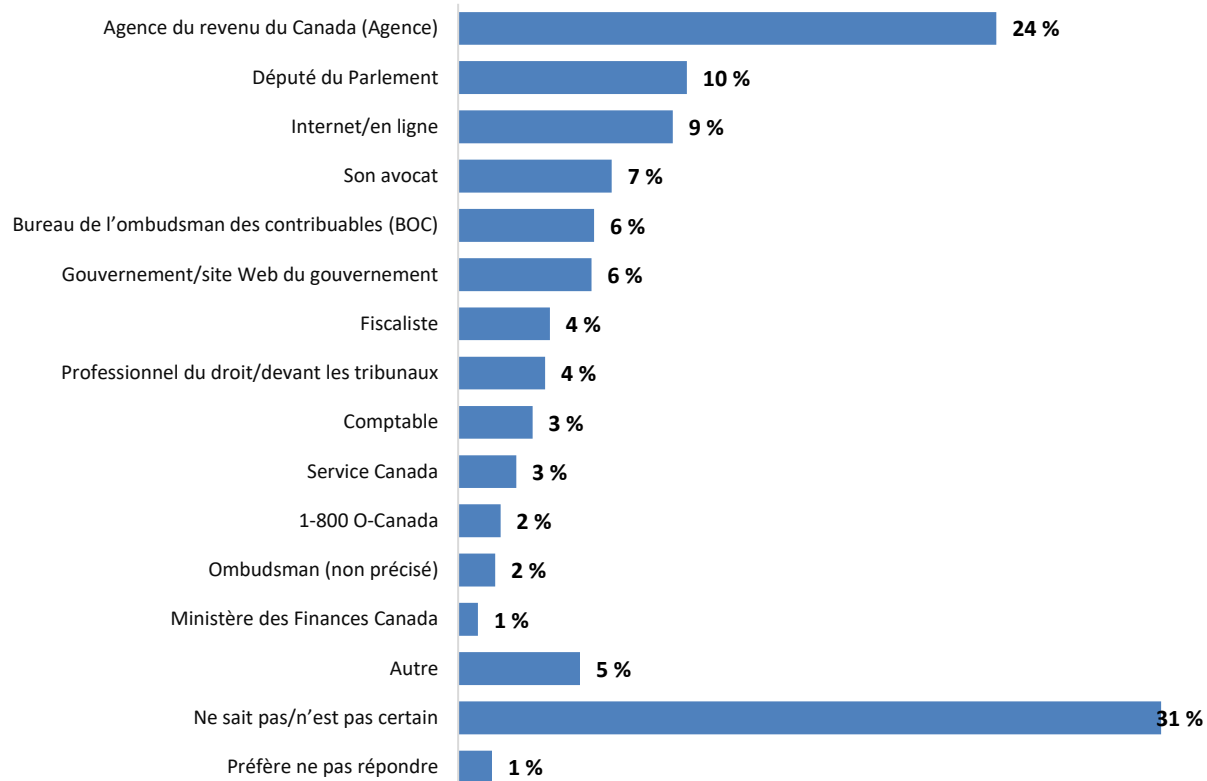
Perceptions liées au recours du contribuable



Q7 : 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'Agence a-t-elle le dernier mot? Base : Tous les répondants, n = 2 004.

Près du tiers des répondants qui estiment que le contribuable a un recours ne savent 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.

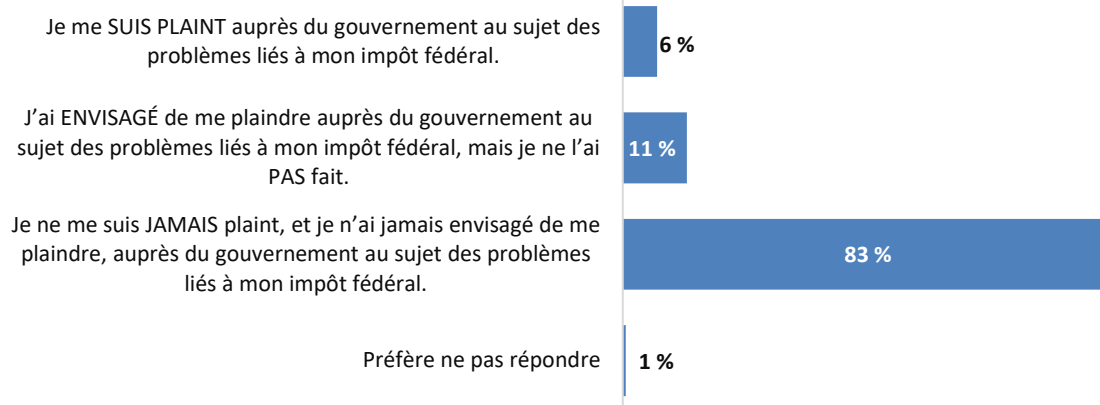
Où le contribuable peut-il aller pour faire le suivi de sa plainte (spontanément)



Q8 : Où, le cas échéant, le contribuable peut-il aller pour faire le suivi de sa plainte? Base : Les répondants qui croient que les contribuables possèdent un recours ou qu'ils ne savent pas, n = 1 113.

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. Quelques tendances générales parmi le dernier groupe indiquent que plus les répondants sont âgés, plus ils sont instruits et plus leur revenu de ménage est élevé, plus il est probable qu'ils aient porté plainte concernant leurs déclarations de revenus par le passé.

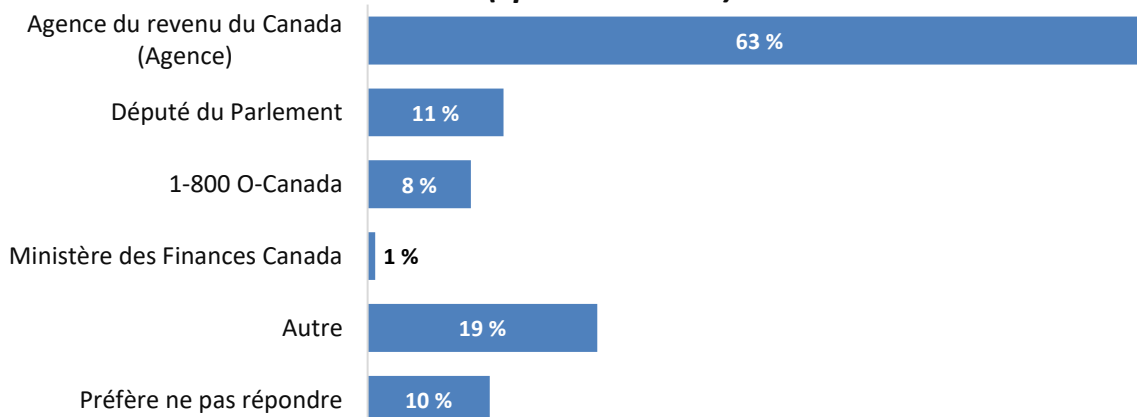
Expérience de formulation de plaintes relatives aux problèmes liés à l'impôt fédéral



Q1 : Lequel des énoncés suivants s'applique à vous? Base : Tous les répondants, n = 2 004.

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 %).

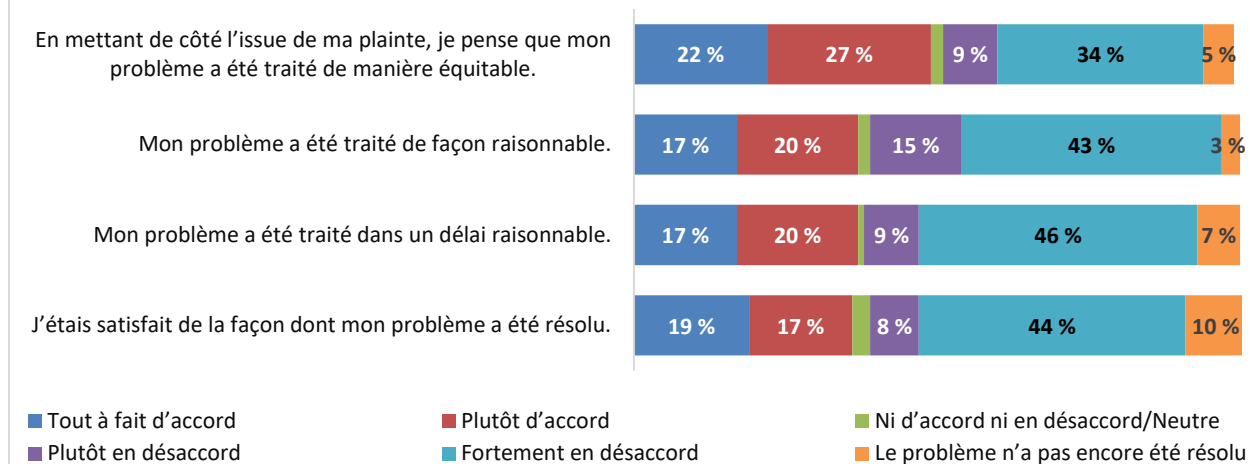
Où les contribuables ont porté plainte par le passé (spontanément)



Q2 : Après de qui vous êtes-vous plaint au sujet des problèmes liés à votre impôt fédéral? Base : Les répondants qui ont porté plainte concernant l'impôt sur le revenu fédéral, n = 133.

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 %). Un petit sous-groupe de ces répondants ne pouvait pas fournir une cote sur ces dimensions de service puisque leur dossier n'avait pas encore été réglé.

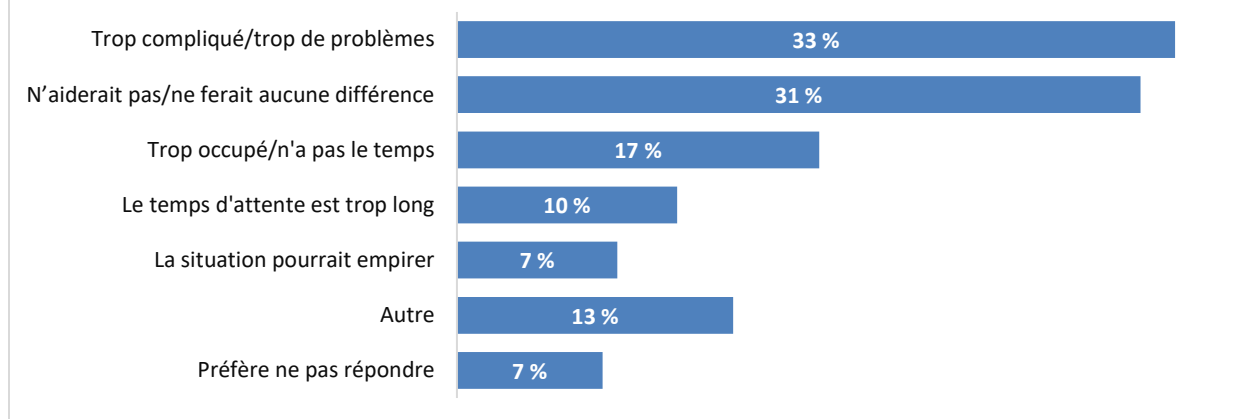
Évaluation du résultat de la plainte



Q3 : 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. Base : Les répondants qui ont porté plainte concernant l'impôt sur le revenu fédéral, n = 133.

Les résultats obtenus plus tôt ont démontré que 11 % des contribuables avaient envisagé de porter plainte à un moment donné, mais n'y ont jamais donné suite. Lorsque l'on a demandé aux 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.

Raisons pour lesquelles les contribuables ne se sont pas plaints (spontanément)

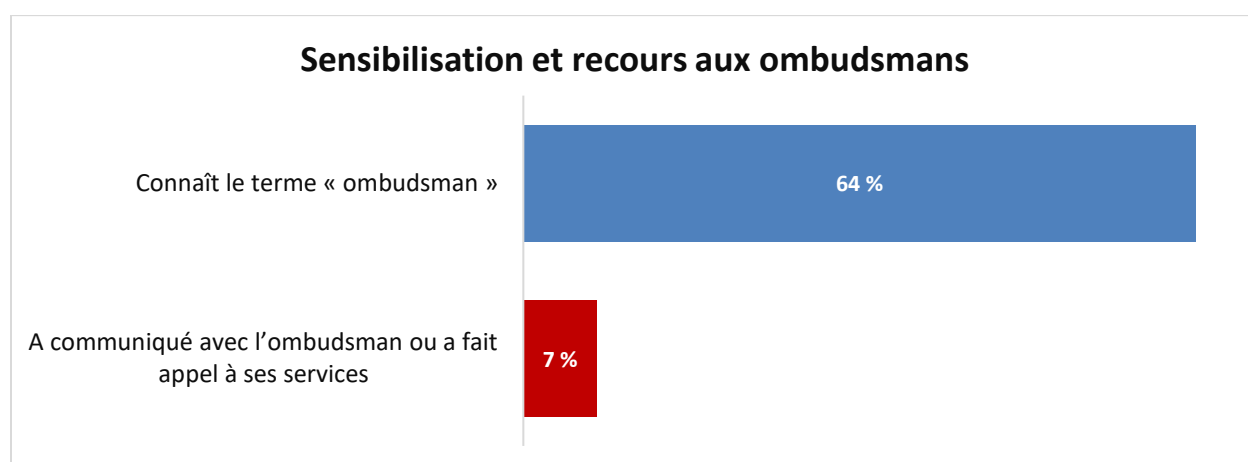


Q4 : Vous dites que vous avez envisagé de vous plaindre auprès d'un représentant du gouvernement concernant des questions ou des problèmes liés à votre impôt fédéral, mais vous ne l'avez pas fait. Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vous ne vous êtes pas plaint? Base : Les répondants qui ont pensé porter plainte, mais qui ne l'ont pas fait, n = 229.

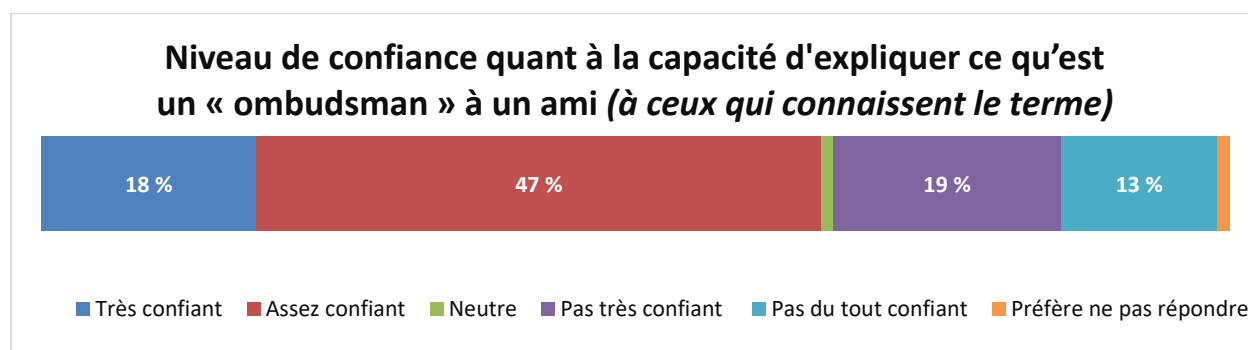
Sensibilisation et recours aux ombudsmans

Près des deux tiers des répondants (64 %) ont entendu parler du terme « ombudsman ». Ce niveau de sensibilisation est considérablement plus élevé chez les répondants plus âgés, de même que chez ceux ayant un niveau d'études plus élevé ou qui correspondent à une tranche de revenu plus élevée. 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.

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.



Q11 : 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? Base : Tous les répondants, n = 2 004.

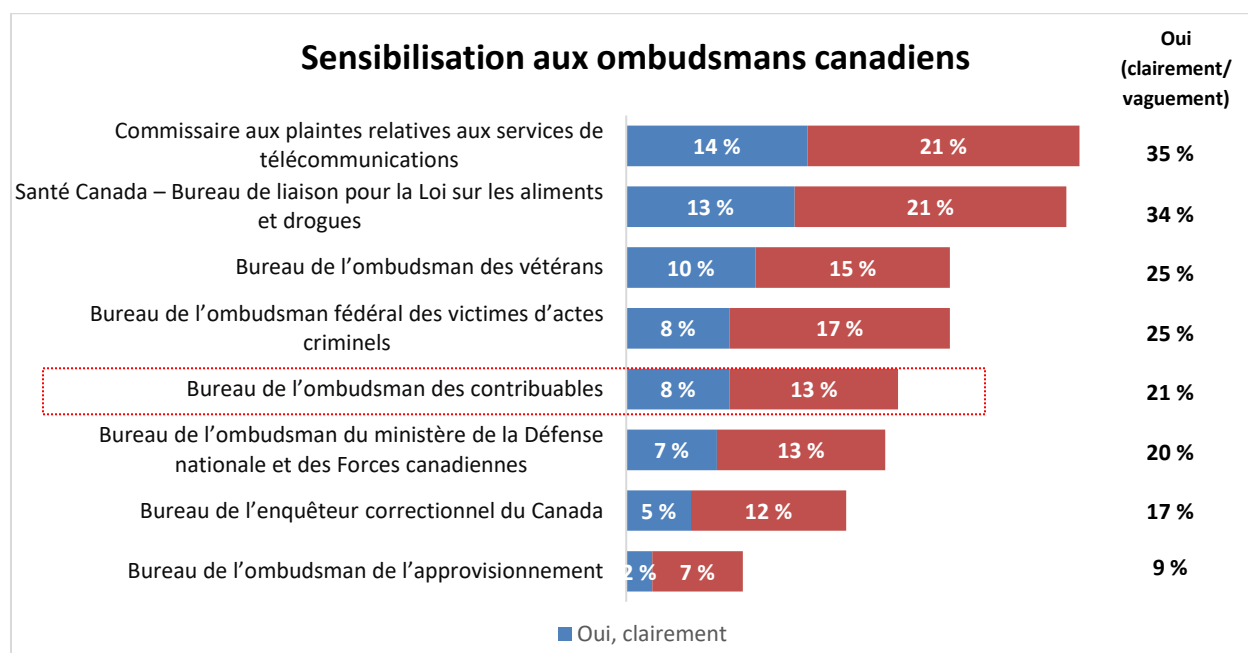


Q10 : Si un ami vous avait demandé plus tôt aujourd'hui de lui décrire le rôle d'un ombudsman, à quel point auriez-vous pu lui répondre avec confiance? Auriez-vous été ... Base : Les répondants ont entendu le terme « ombudsman », n = 1 432.

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.

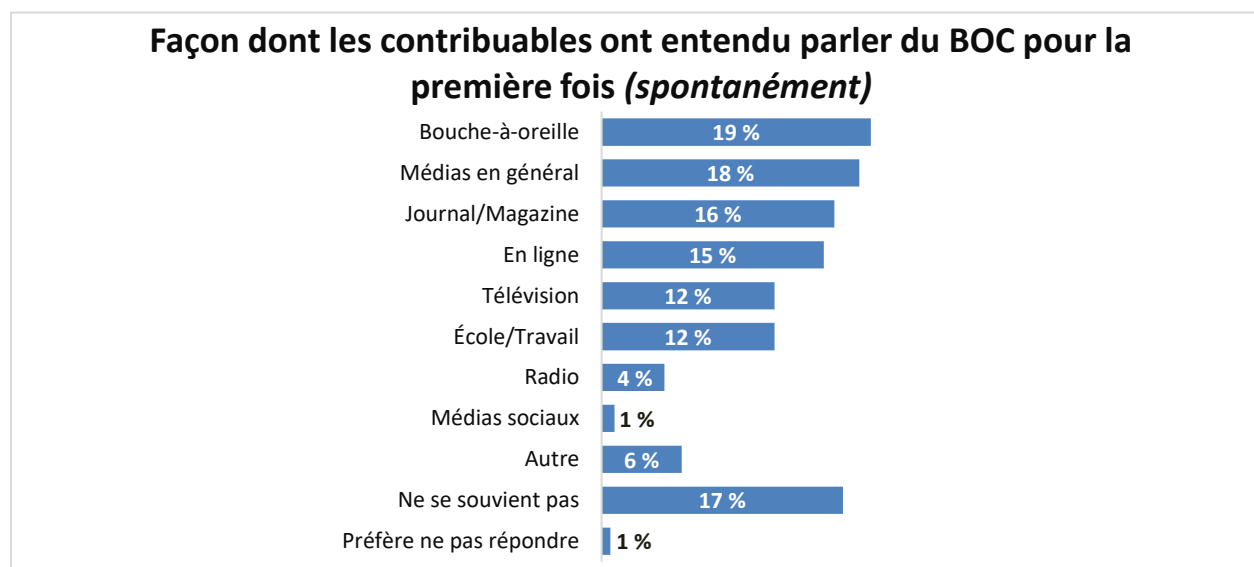
- Interrogés de façon précise, 41 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient connaissance de la Charte des droits du contribuable.



Q12 : Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu, vu ou lu quelque chose au sujet des ombudsmans canadiens suivants? Qu'en est-il des ...
Base : Tous les répondants, n = 2 004.

Les hommes sont plus susceptibles que les femmes d'être au courant du BOC (20 % par rapport à 15 %), ainsi que les répondants plus âgés (16 % parmi ceux qui sont âgés de moins de 35 ans, 22 % parmi ceux qui ont au moins 65 ans). De même, les hommes sont plus susceptibles que les femmes d'être au courant de la Charte des droits du contribuable (44 % par rapport à 38 %), et ceux dont le revenu du ménage est d'au moins 100 000 \$ sont plus susceptibles d'être au courant que ceux dont le revenu est inférieur à 80 000 \$ (47 % par rapport à 38 %).

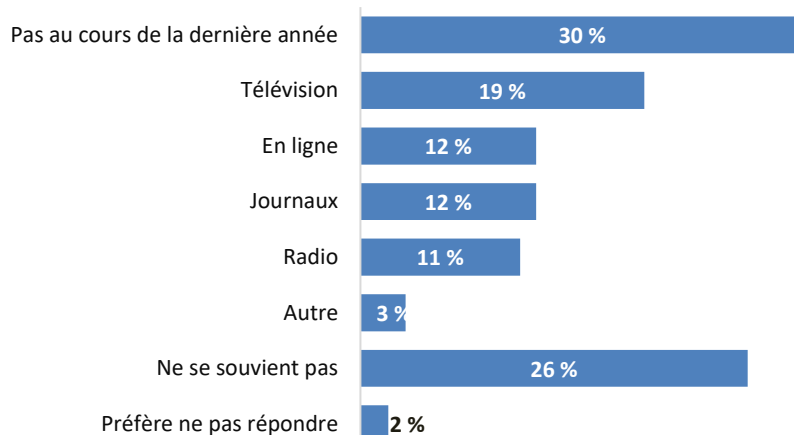
On a demandé aux répondants qui ont eu recours au BOC ou qui en ont entendu parler d'indiquer comment ils ont entendu parler de lui pour la première fois. La source la plus courante est le bouche-à-oreille (19 %), suivi des médias en général (18 %), des journaux ou des magazines (16 %), en ligne (15 %), 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.



Q14 : 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? Base : Les répondants au courant de l'existence du BOC, n = 434.

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, par l'entremise de journaux, de la télévision, de la radio, en ligne ou de toute autre source d'information, la majorité d'entre eux (56 %) ne se 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 %).

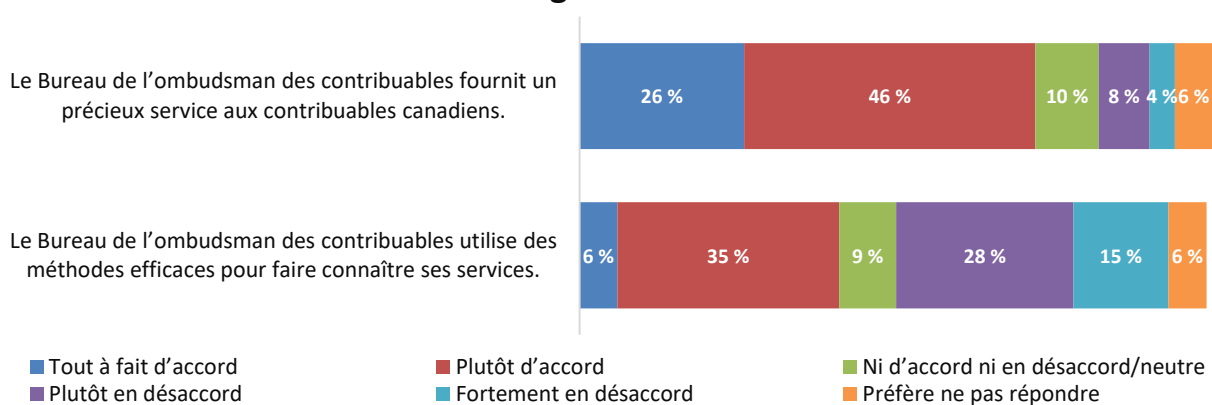
Rappel récent du BOC



Q17 : 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? Base : Les répondants au courant de l'existence du BOC, n = 434.

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. Plus les répondants sont jeunes et plus leur niveau d'éducation est élevé, plus il est probable qu'ils soient en désaccord avec cet énoncé.

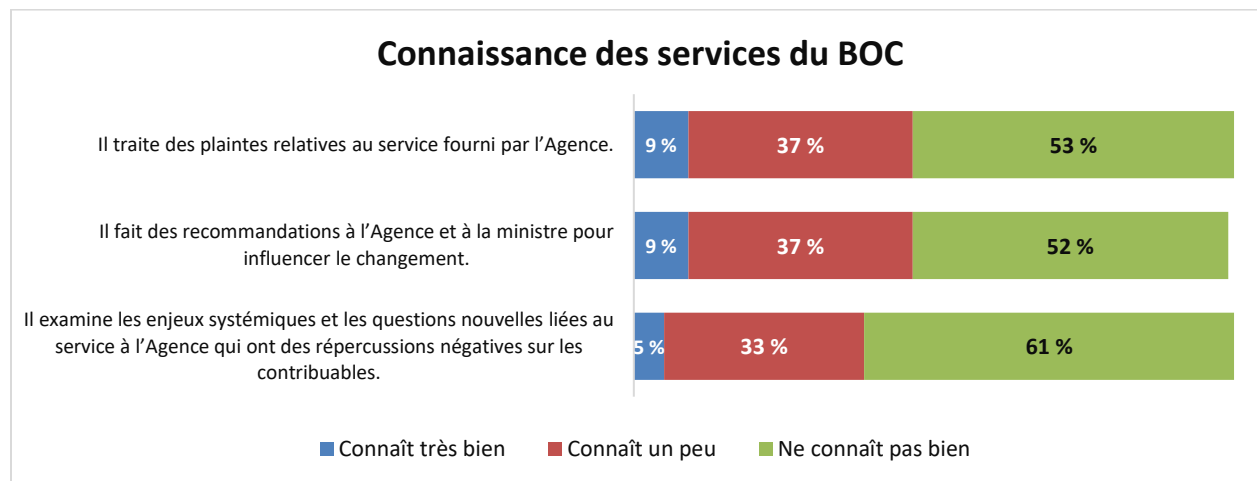
Évaluation de la valeur globale et des communications



Q19 : 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 pensez-vous de ... Base : Les répondants au courant de l'existence du BOC, n = 434.

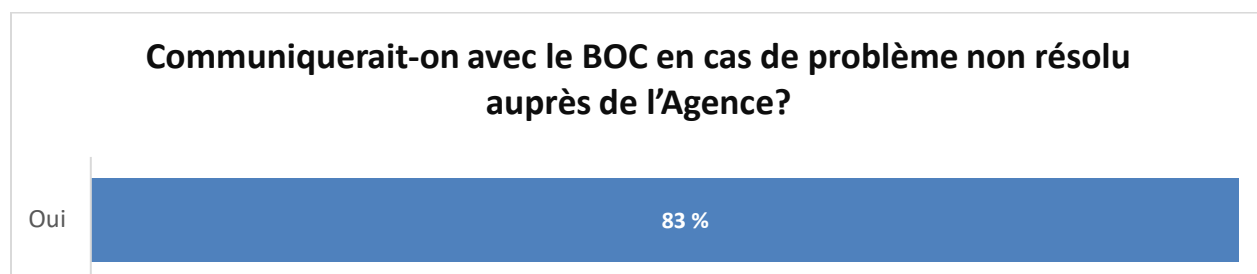
On a également demandé aux contribuables qui connaissent le BOC leur niveau de connaissance par rapport aux trois principaux services fournis par l'organisme. Plus de deux répondants sur cinq qui connaissent le BOC savent qu'il traite les plaintes individuelles relatives au service fourni par l'Agence (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.



Q20 : 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... Base : Les répondants connaissent l'existence du BOC, n = 434.

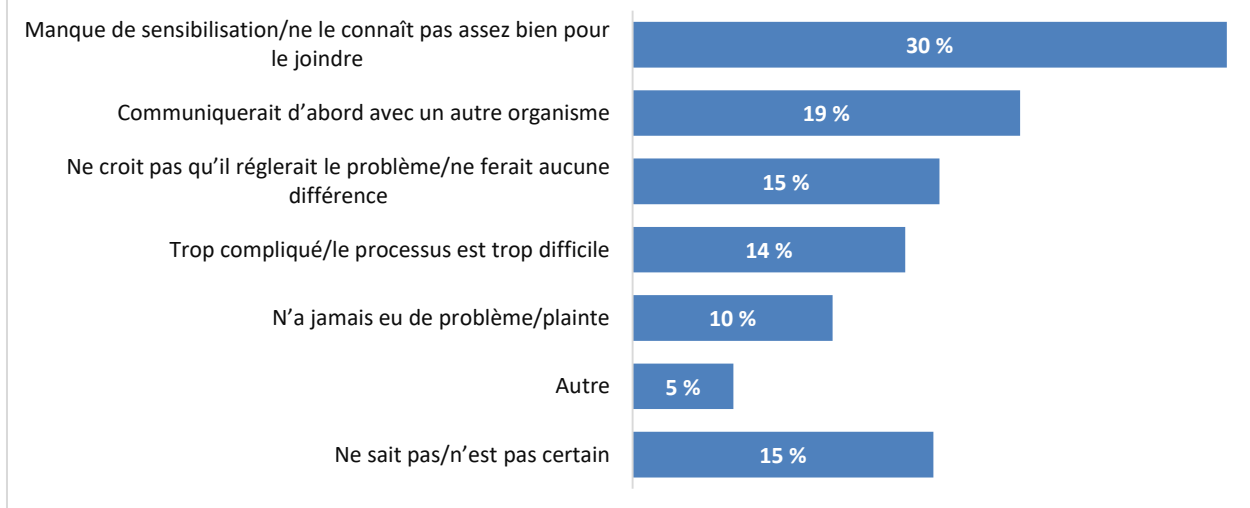
On a demandé à tous les répondants s'ils communiqueraient avec le BOC en cas de plainte non résolue auprès de l'Agence. La majorité (83 %) a dit qu'ils communiqueraient avec le BOC dans une situation semblable. Les répondants de moins de 65 ans sont plus susceptibles de dire qu'ils communiqueraient avec le BOC, comparativement aux répondants plus âgés (85 % par rapport à 77 %).



Q21 : [LISEZ L'INTRODUCTION S'IL NE CONNAÎT PAS LE BOC À LA Q8, S'IL NE CONNAÎT PAS LE BOC À LA Q12 ET SI LA Q18 N'A PAS ÉTÉ POSÉE : 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.] Si vous aviez une plainte non résolue auprès de l'Agence, communiqueriez-vous avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables? Base : Les répondants qui n'ont pas communiqué avec l'Agence, n = 2 003.

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 %).

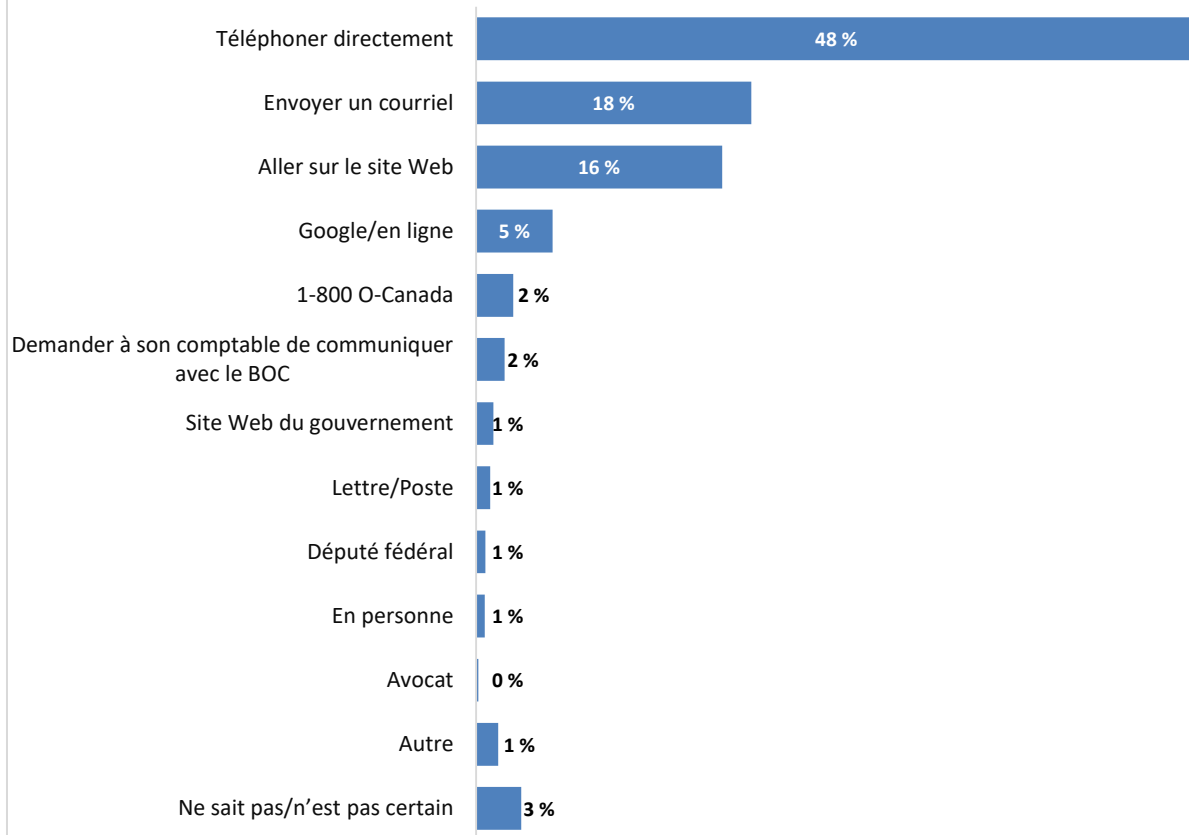
Raisons pour lesquelles un répondant ne communiquerait pas avec le BOC (*spontanément*)



Q22 : Veuillez expliquer les principales raisons pour lesquelles vous ne communiqueriez pas avec l'ombudsman des contribuables? Base : Les répondants qui ne communiqueraient pas avec le BOC n = 353.

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 %). Les répondants plus jeunes sont plus susceptibles de dire qu'ils communiqueraient avec le BOC par téléphone ou par courriel, tandis que ceux de plus de 65 ans sont plus susceptibles de dire qu'ils demanderaient à leur comptable de communiquer avec le BOC, ou qu'ils enverraient une lettre par la poste.

Méthode privilégiée pour communiquer avec le BOC (spontanément)



Q23 : Si vous vouliez joindre le Bureau de l'ombudsman des contribuables, quelle méthode de communication seriez-vous le plus susceptible d'utiliser? Base : Tous les répondants, n = 2 004.

Profil des répondants

La répartition des répondants selon diverses données démographiques et variables liées aux profils est présentée dans le tableau ci-dessous. Les chiffres étant arrondis, la somme peut ne pas correspondre au total de 100 %.

PROFIL DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE VARIABLES DÉMOGRAPHIQUES

Profil démographique				
Sexe			Éducation	
	<i>Homme</i>	49 %	<i>8^e année ou moins</i>	2 %
	<i>Femme</i>	51 %	<i>Un niveau du secondaire</i>	5 %
Âge			<i>Diplôme d'études secondaires ou équivalent</i>	23 %
	<i>De 18 à 34 ans</i>	27 %	<i>Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers</i>	5 %
	<i>De 35 à 49 ans</i>	24 %	<i>Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire</i>	21 %
	<i>De 50 à 54 ans</i>	10 %	<i>Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat</i>	7 %
	<i>De 55 à 64 ans</i>	16 %	<i>Baccalauréat</i>	22 %
	<i>65 ans et plus</i>	22 %	<i>Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat</i>	14 %
Préparations de déclaration			Revenu du ménage	
	<i>Préparé par le contribuable lui-même</i>	25 %	<i>Moins de 20 000 \$</i>	8 %
	<i>Préparée avec de l'aide</i>	15 %	<i>Entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$</i>	14 %
	<i>Préparée par un bénévole faisant partie du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt</i>	3 %	<i>Entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 \$</i>	15 %
	<i>Préparée par un comptable ou une entreprise de préparation de déclarations</i>	55 %	<i>Entre 60 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$</i>	11 %
	<i>Je n'ai pas soumis de déclaration de revenus en 2016</i>	1 %	<i>Entre 80 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$</i>	12 %
Langue			<i>Entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$</i>	15 %
	<i>Anglais</i>	72 %	<i>150 000 \$ et plus</i>	12 %
	<i>Français</i>	21 %	<i>Refuse de répondre</i>	14 %
	<i>Autre</i>	10 %		

Contexte et méthodologie



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.

Méthodologie

Un sondage téléphonique auprès de 2 004 foyers canadiens a été la méthodologie utilisée. Tous les travaux de recherche ont été menés conformément aux normes professionnelles établies par l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing et aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada, de la façon suivante :

- La population cible était des Canadiens âgés de 18 ans et plus. Le cadre de l'échantillon qui a été utilisé était un échantillonnage aléatoire stratifié, afin d'accroître le potentiel des sous-groupes importants de population, comme les régions, les groupes d'âge et le sexe.
- Quorus a conçu l'instrument de sondage en anglais et a collaboré avec l'équipe du client pour s'assurer que les objectifs de la recherche étaient atteints, qu'un langage simple était utilisé et que le questionnaire était facile à lire pour les répondants. Quorus a collaboré avec le BOC pour mettre au point l'instrument de sondage. Quorus a traduit la version anglaise du sondage

approuvée par le client. Les répondants avaient le choix de répondre au sondage en français ou en anglais.

- Quorus a informé les répondants de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* et leur a assuré que ces droits allaient être protégés tout au long du processus de recherche. Ils ont notamment été informés du but de la recherche, du nom du ministère ou de l'organisme responsable et du nom du fournisseur de recherche, ils ont appris que l'étude allait pouvoir être consultée par le public six mois après l'achèvement des travaux sur le terrain par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada, et ont été informés que leur participation à l'étude était volontaire et que les renseignements fournis allaient être administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- L'introduction du sondage a été adaptée afin de tenir compte des réalités liées au fait d'appeler les Canadiens sur leurs téléphones cellulaires (p. ex., s'assurer qu'ils ne sont pas au volant, offrir la possibilité de rappeler sur un téléphone filaire si c'est ce qu'ils préfèrent).
- Pour être sélectionnés, les répondants au sondage devaient être la personne responsable, en tout ou en partie, de la production des déclarations de revenus du ménage.
- Le sondage durait environ 10 minutes et comprenait majoritairement des questions fermées.
- Les questionnaires finaux approuvés ont été programmés aux fins de la collecte informatisée de données téléphoniques, et le sondage a été enregistré dans le système national d'enregistrement des sondages de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing.
- La collecte de données a eu lieu du 28 février au 18 mars 2018 et comprenait un essai préliminaire composé de 15 questionnaires transmis à des répondants anglophones et de 16 questionnaires transmis à des répondants francophones. L'essai préliminaire nous a permis d'évaluer l'acheminement du sondage, la compréhension des questions, la langue, l'intégrité des données et, plus particulièrement, la durée du sondage.

PROVINCE	RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON n = 2 004	MARGE D'ERREUR
Atlantique	201	± 6,9 %
Québec	450	± 4,6 %
Ontario	700	± 3,7 %
Manitoba/Saskatchewan/Nunavut	203	± 6,9 %
Alberta/Territoires du Nord-Ouest	200	± 6,9 %
Colombie-Britannique/Yukon	250	± 6,2 %
TOTAL	2 004	± 2,2 %

- Les données ont été pondérées par région, sexe, âge et zone urbaine ou rurale afin de veiller à ce que les répartitions définitives de l'échantillon final reflètent celles de la population canadienne selon les dernières données du recensement.

RAPPORT SUR LA RÉPARTITION DES APPELS

	TOTAL	COMPOSITION ALÉATOIRE	CELLULES
Total des appels tentés	54 678	24 487	30 191
Hors de portée – invalide	24 395	7 419	16 976
Non résolus (NR)	15 871	7 897	7 974
<i>Pas de réponse/répondeur</i>	15 871	7 897	7 974
Dans la portée – sans réponse (P)	3 073	1 542	1 531
<i>Barrière linguistique</i>	388	265	123
<i>Impossibilité de répondre au sondage (malade/décédé)</i>	214	161	53
<i>Rappel (répondant non disponible)</i>	2 471	1 116	1 355
Total de personnes sollicitées	11 339	7 629	3 710
<i>Refus</i>	8 780	5 922	2 858
<i>Dénonciation</i>	302	185	117
Dans la portée – unités répondantes (R)	2 257	1 522	735
<i>Entrevue réalisée</i>	2 004	1 298	706
<i>Disqualifié – quota respecté</i>	191	188	3
<i>Disqualifié – âge</i>	62	36	26
Taux de refus	80,10	80,05	80,19
Taux de réponse	7,45	8,92	5,56
Fréquence	88,79	85,28	96,05
DURÉE	9,58	9,69	9,37

Dates sur le terrain :

Du 28 février au 18 mars

Annexes



Questionnaire – Français

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

A refusé de répondre

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)**

- [DEMANDER SI LE BOC EST MENTIONNÉ AU Q2 OU Q18]** Il était facile d'avoir accès au Bureau de l'ombudsman des contribuables.
- Le Bureau de l'ombudsman des contribuables utilise des méthodes efficaces pour faire connaître ses services.
- 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!