



# Sondage sur la pandémie de 2020 – dépôt direct

*Rapport final*

**Préparé à l'intention de Services publics et Approvisionnement Canada**

**Nom de la firme de recherche : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.**

**Numéro de contrat : EN890-210349/001/CY**

**Valeur du contrat : 146 376,70 \$**

**Date d'attribution des services : 6 juin 2020**

**Date de livraison des services : 1<sup>er</sup> octobre 2020**

**Numéro d'enregistrement : ROP 008-20**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec  
[DepotDirect.DirectDeposit@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:DepotDirect.DirectDeposit@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

*This report is also available in English*

# Sondage sur la pandémie de 2020 – dépôt direct

## Rapport final

### Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada

Nom du fournisseur : **LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.**

Date : 1er octobre 2020

Cette recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne mené par Les Associés de recherche EKOS inc. pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada. Cette étude a été menée auprès de 3 080 Canadiens entre les mois de juin et juillet 2020.

This publication is also available in English under the title: Direct Deposit 2020 Pandemic Survey.

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Pour toute autre utilisation, veuillez obtenir au préalable une permission écrite de Services publics et Approvisionnement Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à l'adresse suivante :

[tps-gc.questions-questions.pwgsc@tps-gc-pwgsc.gc.ca](mailto:tps-gc.questions-questions.pwgsc@tps-gc-pwgsc.gc.ca) ou à :

Direction générale des Communications  
Services publics et Approvisionnement Canada  
Portage III Tour A  
16A1-11 rue Laurier  
Gatineau QC K1A 0S5

**Numéro de catalogue : P54-2/2020F-PDF**

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-36156-7**

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 130-16) :**

Numéro de catalogue : P54-2/2020<sup>F</sup>-PDF

ISBN : 978-0-660-36155-0

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par Services publics et Approvisionnement Canada, 2020

# TABLES DES MATIÈRES

<b>Liste des tableaux</b>	4
<b>Liste des graphiques</b>	4
<b>Sommaire</b>	5
A. Contexte et objectifs	5
B. Méthodologie	6
C. Principales constatations	8
D. Note aux lecteurs	11
E. Valeur du contrat	12
F. Certification de neutralité politique	12
<b>Résultats détaillés</b>	13
A. Paiements reçus du gouvernement du Canada	13
B. Motivation pour recevoir des chèques	17
C. Inscription au dépôt direct	26
D. Perceptions à l'égard du dépôt direct et du processus d'inscription	33
E. Services bancaires et gouvernement	41
F. Ciblage des communications	46
<b>Annexes</b>	57
A. Détails méthodologiques	57
B. Questionnaire	61
C. Guide d'entrevue	82

## LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 1 : Méthode de réception des paiements
- Tableau 2 : Raisons de ne pas s'inscrire au dépôt direct
- Tableau 3 : Avantages des chèques
- Tableau 4 : Méthode d'inscriptions récentes
- Tableau 5 : Perceptions de l'utilisation
- Tableau 6 : Modification des informations bancaires auprès du GC
- Tableau 7 : Exposition récente à des informations sur le dépôt direct
- Tableau 8 : Priorités générales orientant la prise de décision
- Tableau 9 : Taux de réponse par source d'échantillon
- Tableau 10: Tableau démographique

## LISTE DES GRAPHIQUES

- Graphique 1 : Types de paiements reçus
- Graphique 2 : Motivation à l'égard des méthodes mixtes
- Graphique 3 : Moment de l'inscription
- Graphique 4 : Satisfaction envers l'inscription
- Graphique 5 : Volonté d'utiliser le dépôt direct
- Graphique 6 : Temps requis pour l'inscription
- Graphique 7 : Niveau de difficulté de l'inscription
- Graphique 8 : Meilleures méthodes d'inscription
- Graphique 9 : Méthodes de services bancaires
- Graphique 10 : Confiance dans la protection des renseignements personnels par le GC
- Graphique 11 : Message à retenir
- Graphique 12 : Meilleures sources pour entendre parler du dépôt direct
- Graphique 13 : Influence potentielle des employés de banque et des conseillers financiers
- Graphique 14 : Messages convaincants sur l'inscription

# SOMMAIRE

## A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Par le biais de l'initiative de dépôt direct, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) s'efforce de réduire l'utilisation des chèques imprimés en faveur du dépôt direct, ce qui permet de réaliser des économies de plus de 17 millions de dollars par année. Entre 2011-2012 et 2019-2020, la proportion d'utilisateurs du dépôt direct est passée de 74 % à 91 %. Néanmoins, 30 millions de chèques sont toujours imprimés, postés et encaissés par des particuliers, des entreprises, des employés fédéraux et des retraités du gouvernement fédéral. Les paiements d'urgence versés à des Canadiens vulnérables pendant la pandémie de COVID-19 ont entraîné une augmentation importante des paiements au cours de l'exercice 2020-2021. Selon les estimations initiales, jusqu'à 100 millions de paiements supplémentaires pourraient être émis au cours de l'exercice en cours, dont environ le tiers pourrait être envoyés par chèque.

Des sondages à l'intention -des Canadiens recevant des paiements du gouvernement fédéral ont déjà été menés en 2013 et en 2016 afin de mieux comprendre ce que les Canadiens comprennent de l'important changement de passer des chèques au dépôt direct pour - les paiements du gouvernement du Canada, les - raisons pour ne pas s'y inscrire et les obstacles à l'inscription. À mesure que la proportion de gens recourant au dépôt direct augmente, il est de plus en plus difficile de convaincre les personnes qui continuent de recevoir des chèques. Par conséquent, le gouvernement doit mieux comprendre les raisons pour lesquelles les gens décident de ne pas s'inscrire au dépôt direct. La ronde actuelle de recherche sur l'opinion publique est essentielle pour obtenir de l'information permettant d'évaluer l'efficacité de l'approche du receveur général afin d'accroître le nombre de personnes qui passent des chèques au dépôt direct, surtout en ce qui concerne les bénéficiaires de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et de la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE), ainsi que d'autres prestations et paiements émis tout au long de la pandémie de COVID-19. Cette recherche servira également à :

- aider le gouvernement du Canada à élaborer et à distribuer des messages ciblés aux Canadiens de plusieurs groupes démographiques particuliers qui continuent de recevoir un grand nombre de chèques en comprenant
  - o les obstacles et les motivations liés à l'inscription;
  - o permettre le développement de tactiques et de canaux de communication, de promotion et de sensibilisation les plus efficaces;
- fournir un aperçu des meilleures méthodes de distribution pour promouvoir le dépôt direct auprès des publics prioritaires (p. ex., sites web, documents imprimés et numériques, radio ou télévision, organismes partenaires, comme des institutions financières et des ministères);

- être partagée avec des partenaires et des intervenants de SPAC, tels que les autres - ministères, -les institutions financières, -les associations nationales et -les fournisseurs de services de première ligne qui peuvent avoir une influence directe sur les Canadiens qui ne sont pas encore inscrits au dépôt direct afin de les convaincre de s’inscrire et de profiter de la commodité, de la fiabilité et de la sécurité du processus.

## B. MÉTHODOLOGIE

### *Sondage*

Le sondage a mené à l’achèvement de 3 080 questionnaires par des Canadiens et Canadiennes âgés de 18 ans et plus qui ont reçu au moins un paiement du gouvernement du Canada depuis mars 2020, ce qui comprend 883 personnes qui ont reçu au moins un paiement par chèque (soit 427 qui ne reçoivent que des paiements par chèque et 456 qui reçoivent des paiements par chèque et par dépôt direct), le principal groupe cible du sondage. Il comprend également 486 personnes qui se sont récemment inscrites au dépôt direct (294 depuis mars 2020 et 192 au cours des douze mois précédents), le groupe cible secondaire du sondage.

L’échantillon du sondage est issu du panel *Probit* des Associés de recherche EKOS, assemblé au moyen de la composition aléatoire à partir d’une base composée de personnes dotées d’un téléphone cellulaire ou filaire, ce qui offre un recoupement de l’ensemble des Canadiens munis d’un accès téléphonique. Le processus de recrutement est réparti de manière à refléter la population du Canada (selon la définition de Statistique Canada). Ainsi, avec plus de 80 000 membres actifs, le panel *Probit* peut être tenu comme représentatif de la population canadienne (c’est-à-dire qu’une population cible donnée de notre panel correspond de près à l’ensemble de la population), et il est donc possible de lui attribuer une marge d’erreur. Dix pour cent des réponses de l’échantillon ont été recueillies avec des téléphones cellulaires seulement. Environ 40 % des réponses de l’échantillon ont été recueillies par des enquêteurs bilingues formés, alors que la majorité l’a été par le biais d’un questionnaire en ligne auto-administré.

La durée moyenne de l’entretien était de 12 minutes en ligne et de 16 minutes au téléphone, et les résultats ont été recueillis entre le 22 juin et le 20 juillet 2020 à la suite de tests approfondis dans les deux langues officielles en ligne et au téléphone. Le taux de participation a été de 12 % (28 % en ligne et 7 % au téléphone; 21 % par le biais du panel et 6 % avec le système de composition aléatoire). Des détails sur le taux de participation et sur les caractéristiques de l’échantillon sont disponibles à l’annexe A. Le questionnaire est fourni à l’annexe B.

Cet échantillon probabiliste recruté de façon aléatoire présente une marge d'erreur de +/-1,8 %. La marge d'erreur de chacun des groupes cibles oscille entre 3,3 et 4,5 %. Les résultats sont pondérés en fonction des proportions de la population selon la région, l'âge, et le sexe. Puisque des efforts ont été déployés pour inclure un nombre minimal de cas des deux groupes cibles, la pondération inclut également la proportion de cas recueillis dans les deux groupes cibles (c.-à-d. les personnes qui reçoivent des paiements par chèque ou celles qui se sont récemment inscrites au dépôt direct), avant l'application de tout sur-échantillonnage afin de rétablir la représentation naturelle pour ces cas dans l'échantillon global.

### ***Entretiens***

Les répondants du sondage qui indiquaient recevoir des paiements que par chèque ou qui s'étaient inscrits au dépôt direct depuis mars 2020 (après le début de la pandémie au Canada) ont été invités à participer à une entrevue téléphonique de suivi pour discuter plus en profondeur de leurs expériences et des motifs de leur décision. En tout, 21 entrevues ont été menées, dont la durée était d'environ 15 à 20 minutes. Douze ont été effectués avec des gens qui reçoivent des chèques seulement (dont quatre ont moins de 25 ans). Les neuf autres, des personnes récemment inscrites au programme, ont été interrogées sur les raisons qui les ont poussés à s'inscrire, ainsi que sur leur expérience avec le processus. Les participants des entrevues ont reçu un incitatif de 40 dollars en contrepartie de leur temps.

Les résultats des entrevues sont décrits dans les textes ombragés, ainsi que dans des citations représentatives anonymes. Il convient de noter que les résultats des entrevues sont de nature qualitative et directionnelle. Ces résultats ne sont pas conçus pour servir à estimer une proportion numérique ou le nombre de personnes de la population qui a une opinion précise, car, statistiquement parlant, ils ne sont pas prévisibles. Autrement dit, les résultats ne doivent pas être considérés comme représentatifs de ce que pensent les personnes qui reçoivent des paiements par chèque ou qui se sont récemment inscrites au dépôt direct. L'objectif est simplement de tenir compte de divers expériences et points de vue à titre indicatif. Pour cette raison, des termes comme « quelques-uns », « certains » et « la plupart » sont utilisés pour indiquer de manière générale des points de vue, plutôt que des pourcentages précis.

## C. PRINCIPALES CONSTATATIONS

### *Paiements reçus du gouvernement du Canada*

Un répondant de l'échantillon sur trois reçoit des suppléments réguliers ou liés à la pandémie sous la forme de crédits de TPS/TVH, alors que la même proportion reçoit des prestations du RPC ou de la SV. Environ une personne sur cinq reçoit la Prestation canadienne d'urgence (23 %) ou encore l'ACE ou une autre prestation pour enfant (20 %). Naturellement, il y a un certain chevauchement entre ces groupes, en particulier chez les gens qui reçoivent la PCU et des crédits de TPS/TVH, ainsi que, dans une moindre mesure, l'ACE. Environ quatre répondants sur dix n'ont reçu qu'un remboursement d'impôt depuis le début de la pandémie, en mars 2020.

Bien que 88 % des répondants reçoivent des paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct, 7 % ne reçoivent que des paiements par chèque et 5 % en reçoivent une combinaison de paiements par chèques et par dépôt direct. L'utilisation de chèques seulement est plus fréquente chez les personnes qui ne reçoivent qu'un ou deux paiements par année (p. ex., remboursement d'impôt). Presque tous les participants des entretiens savent qu'ils pourraient recevoir des paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct.

### *Raisons de recevoir des chèques*

Plus d'une personne sur quatre qui reçoit des paiements par chèque a recours à cette méthode simplement parce qu'elle n'a pas eu le temps de s'inscrire au dépôt direct ou parce qu'elle préfère recevoir -un chèque- au moins pour certains paiements (c'est-à-dire de certains ministères). Un répondant sur cinq préfère ne pas fournir de renseignements bancaires au gouvernement, ou s'inquiète de la protection de sa vie privée ou de la mauvaise utilisation de ses renseignements personnels. De même, une personne sur cinq ne croit pas qu'il vaille la peine de recourir au dépôt direct pour un ou deux paiements par année. Quelques participants affirment également n'avoir tout simplement pas pris le temps de s'inscrire au dépôt direct. Certains d'entre eux déclarent toutefois préférer recevoir des chèques pour garder le contrôle, aussi bien pour décider du moment où ils font le dépôt que pour continuer d'utiliser les opérations bancaires qu'ils privilégient.

Trente pour cent des répondants qui reçoivent des chèques et des paiements par dépôt direct ne se sont tout simplement pas inscrits au dépôt direct à tous les ministères qui émettent des paiements. Une personne sur dix s'est inscrite au dépôt direct après avoir reçu des paiements par chèque. La commodité ou l'habitude est un facteur clé pour un répondant sur quatre qui



reçoit des chèques. Une personne sur cinq veut pouvoir examiner son chèque avant de le déposer ou préfère avoir le contrôle sur le moment et l'emplacement où le dépôt se fait.

### ***Inscription au dépôt direct***

Sept pour cent des personnes interrogées qui sont actuellement inscrites en dépôt direct ont procédé à leur inscription entre le moment présent et début de la pandémie, en mars 2020. Les participants des entretiens se sont inscrits au dépôt direct pour éviter les retards de Postes Canada dans le contexte de la pandémie, parce qu'ils ont envoyé une demande de PCU en ligne ou parce qu'ils jugent « plus sûre » l'utilisation du dépôt direct que les déplacements à leur institution financière.

Parmi les personnes qui se sont inscrites au dépôt direct avant la pandémie (de 2019 à février 2020), les deux tiers l'ont fait directement auprès du gouvernement du Canada, tandis que plus d'un répondant sur cinq l'a fait à son institution financière. -Un 7% utilisent les deux approches pour recevoir des paiements de différents ministères. Le taux de satisfaction à l'égard du processus d'inscription est élevé (92 %), ce qui constitue une nette hausse par rapport aux 84 % de 2016. Cette satisfaction se reflète aussi chez ceux qui ont récemment participé à des entretiens de suivi, bien que quelques participants aient parlé de problèmes techniques au cours de l'inscription.

### ***Perceptions à l'égard du dépôt direct et du processus d'inscription***

Le processus d'inscription n'est pas considéré comme particulièrement long ou éprouvant, même pour les gens qui reçoivent actuellement des chèques. Parmi les gens qui reçoivent des paiements par chèque seulement, la moitié indique être ouverte à utiliser le dépôt direct, alors que le cinquième est -quelque peu disposé à s'inscrire. Néanmoins, près d'un répondant sur trois de ceux qui ne reçoivent que des chèques n'est pas disposé à avoir recours au dépôt direct (et les cartes prépayées ne constituent pas non plus une solution de rechange souhaitable). Plusieurs d'entre eux évoquent à nouveau la protection de la vie privée, la sécurité et le contrôle comme les principaux obstacles, ainsi qu'une préférence générale pour la commodité et l'habitude de longue date qu'ils ont d'utiliser des chèques et des services bancaires en personne. De même, quelques participants des entretiens sont catégoriques quant à leur intention de ne pas s'inscrire au dépôt direct, indépendamment des garanties du gouvernement du Canada ou des options d'aide lors du processus d'inscription.

L'ouverture au dépôt direct est naturellement beaucoup plus grande parmi ceux qui reçoivent actuellement des paiements à l'aide des deux méthodes. Pour six personnes sur dix qui sont

disposées à s'inscrire, l'inscription en ligne, par le biais du gouvernement du Canada ou d'une institution financière, est la méthode la plus populaire, même chez ceux qui ne reçoivent actuellement que des chèques, et particulièrement chez les jeunes Canadiens. De nombreux participants des entretiens, en particulier des jeunes, remarquent que les paiements se font beaucoup plus vite lors de l'utilisation du dépôt direct. Quelques-uns croient également qu'il est plus fiable et plus respectueux de l'environnement que les paiements par la poste.

### ***Services bancaires et gouvernement***

Au même niveau qu'en 2016, sept Canadiens sur dix effectuent normalement leurs opérations bancaires à l'aide du site Web d'une institution financière. Même parmi ceux qui reçoivent des paiements seulement par chèque, six personnes sur dix effectuent généralement leurs opérations bancaires en ligne. Près de la moitié utilisent une application bancaire pour téléphone mobile, ce qui est en hausse depuis 2016. Deux répondants sur cinq effectuent des transactions bancaires par le biais d'un guichet automatique. En baisse par rapport à 2016, une personne sur quatre effectue généralement ses opérations bancaires auprès d'un caissier. Ceux qui reçoivent des paiements par chèque sont plus susceptibles d'utiliser un guichet automatique ou de s'adresser à un caissier.

La confiance dans la capacité du gouvernement du Canada de protéger les renseignements personnels est plus élevée chez ceux qui reçoivent des paiements par dépôt direct que chez ceux qui reçoivent des chèques, où une personne sur trois indique avoir moyennement confiance, ce qui représente une augmentation par rapport aux 25 % de 2016.

Moins d'un Canadien sur cinq recevant des paiements du gouvernement a modifié les renseignements bancaires que le gouvernement du Canada a dans ses dossiers. Parmi ceux qui les ont modifiés, près de deux personnes sur trois l'ont fait en ligne, notamment en ayant recours à Mon dossier de l'ARC ou de Mon dossier Service Canada.

### ***Ciblage des communications***

Près de la moitié des Canadiens qui reçoivent des paiements par chèque ont vu, lu ou entendu quelque chose sur une inscription au dépôt direct pour la réception de paiements. Plus de la moitié d'entre eux mentionnent un encart faisant la promotion du dépôt direct avec leur paiement par chèque. Un peu plus d'un répondant sur quatre évoque de l'information vue sur un site Web du gouvernement du Canada, bien que cette proportion soit beaucoup plus élevée chez les gens qui reçoivent des paiements par dépôt direct. Il n'est donc pas surprenant que la plus grande proportion des personnes qui reçoivent actuellement des paiements par chèque (la

moitié) croient encore que l'encart est la meilleure source de publicité et d'information sur le programme. Mettant en relief la valeur des partenaires financiers, près de la moitié des personnes recevant des chèques estiment qu'il serait préférable d'entendre parler de dépôt direct par l'intermédiaire d'un partenaire financier (une banque ou un conseiller financier). Aussi, environ un Canadien sur trois qui ne reçoit que des paiements par chèque croit avoir entendu parler des avantages d'une inscription au dépôt direct d'un employé d'une banque, d'un conseiller financier ou d'une autre personne offrant des conseils ou des renseignements financiers, et il serait susceptible d'envisager de s'y inscrire. D'autre part, quatre répondants sur dix déclarent que cela n'influencerait pas leur décision.

Le quart des répondants du sondage sont d'avis que le message le plus convaincant pour les persuader de s'inscrire au dépôt direct consisterait à leur dire que leurs paiements arriveraient plus rapidement, suivis par la commodité du processus et le fait de ne pas avoir à aller à la banque. Le troisième message le plus important est celui voulant que le dépôt direct soit « plus vert » et réduise les conséquences sur l'environnement. De façon plus générale, et sans lien au concept de dépôt direct, six répondants sur dix considèrent la sécurité et l'évitement de risques inutiles comme des facteurs clés dans la prise de décision. Près de la moitié d'entre eux parle également d'efficacité, de gain de temps ou de l'absence de perte de temps, bien que cela soit un facteur que mentionnent plus souvent les personnes qui sont déjà inscrites au dépôt direct que celles qui reçoivent des chèques. Le maintien du contrôle est un facteur décisionnel beaucoup plus important chez les gens qui reçoivent actuellement des paiements par chèque. La commodité est un facteur pour environ une personne sur trois, bien que généralement moins importante que les autres facteurs. Néanmoins, l'efficacité et la commodité sont aussi une combinaison importante pour une grande proportion de Canadiens.

## **D. NOTE AUX LECTEURS**

Les résultats détaillés de l'étude sont présentés dans les sections ci-dessous. Les résultats globaux sont présentés dans la section principale du rapport et sont normalement appuyés par un graphique ou une présentation tabulaire. Des textes à puces sont également utilisés pour mettre en évidence des différences statistiques importantes entre des sous-groupes de répondants. Si aucune différence n'est soulignée dans le rapport, cela signifie que la différence n'est statistiquement pas considérable<sup>1</sup> par rapport aux résultats globaux ou que cette différence est considérée comme beaucoup trop faible pour être digne de mention. Les détails de la

---

<sup>1</sup> Dans la mesure du possible, un test du chi carré et un test T standard ont été mis en application. Les différences notées étaient importantes dans une proportion de 95 %.

méthodologie et des caractéristiques de l'échantillon se trouvent à l'annexe A. Le questionnaire du sondage se trouve à l'annexe B.

Les résultats des répondants de l'échantillon qui ont répondu « Je ne sais pas » ou qui n'ont pas fourni une réponse peuvent ne pas être indiqués dans la représentation graphique des résultats, particulièrement lorsqu'ils ne sont pas appréciables (p. ex., 10 % ou moins). Aussi, il est possible que les résultats ne donnent pas 100 pour cent en raison des arrondissements.

## E. VALEUR DU CONTRAT

La valeur du contrat du projet de sondage d'opinion publique est de 146 376,70 dollars (TVH incluse).

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No de contrat avec TPSGC : EN890-210349/001/CY

Date du contrat : 4 juin 2020

Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à [DepotDirect.DirectDeposit@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:DepotDirect.DirectDeposit@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

.

## F. CERTIFICATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

À titre de cadre supérieur des Associés de recherche EKOS Inc., j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, les documents remis ne contiennent pas de renseignements 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 par :



Susan Galley (Vice-présidente)

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

## A. PAIEMENTS REÇUS DU GOUVERNEMENT DU CANADA

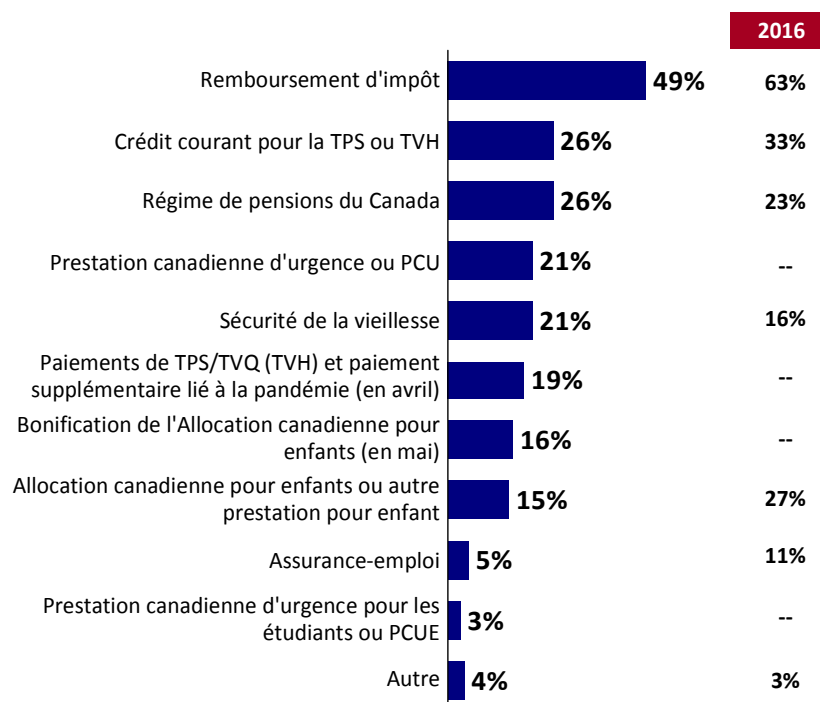
### *Types de paiements*

Chacun des 3080 répondants du sondage a reçu au moins un paiement du gouvernement du Canada depuis mars 2020. De ces répondants, la moitié (49 %) a reçu un remboursement d'impôt, bien que certains aient reçu un remboursement ainsi qu'un autre type de paiement (41 % de l'échantillon global n'ont reçu qu'un remboursement d'impôt et aucun autre paiement). Une personne sur quatre (26 %) a reçu un paiement pour un crédit d'impôt pour la TPS/TVH ou une aide liée à la pandémie. Un répondant sur quatre reçoit des paiements de la Prestation canadienne d'urgence (PCU), de la Prestation canadienne d'urgence pour étudiants (PCUE), du Régime de pensions du Canada (RPC) ou de la Sécurité de la vieillesse (26 % dans chaque cas). Seize pour cent reçoivent une prestation régulière ou une bonification de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) ou d'autres prestations pour enfants. Cinq pour cent reçoivent des prestations d'assurance-emploi (AE).

Il existe un chevauchement important entre les différents types de paiements. En réduisant les chevauchements dans les secteurs les plus importants, 49 % reçoivent des remboursements d'impôt, 34 % des crédits pour la TPS/TVH courants ou liés à la pandémie, 31 % des prestations du RPC ou de la SV, 23 % la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et 20 % l'ACE ou d'autres prestations pour enfants.

En ce qui concerne le transfert de divers types de paiements, les bénéficiaires de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) sont plus susceptibles de recevoir également des paiements de crédits pour la TPS/TVH. Il y a aussi un chevauchement assez important entre ceux qui reçoivent des crédits pour la TPS/TVH et des paiements de l'ACE.

## Graphique 1 : Type de paiements reçus



**Q1.** Quel type de paiements avez-vous reçus du gouvernement du Canada depuis le mois de mars de cette année, moment où les commerces et les écoles ont été fermés et que les restrictions de santé publique liées à la pandémie COVID-19 ont commencé?

**Base :** n=3080

- La tendance démographique la plus importante liée aux paiements est, bien sûr, l'âge. Les moins de 35 ans sont plus susceptibles de recevoir des paiements de la PCU (35 %) ou des crédits pour la TPS/TVH (45 %).  
Chez les 35 à 44 ans, et dans une moindre mesure, les 45 et 54 ans, les paiements de la PCU et de l'ACE sont les plus courants. Naturellement, les gens âgés de 65 ans ou plus (95 %) et, dans une moindre mesure, ceux âgés de 55 à 64 ans (42 %) sont les principaux bénéficiaires du RPC et de la SV.
- Les personnes qui ont fait au moins des études postsecondaires sont plus susceptibles que les autres de recevoir des crédits pour la TPS/TVH ou des prestations du RPC ou de la SV (445 dans chaque cas). Les crédits pour la TPS/TVH ainsi que la PCU sont également plus courants chez les personnes ayant fait des études collégiales (37 % et 27 %, respectivement) que chez les personnes ayant étudié à l'université.

## Méthode de paiement

En ce qui concerne la façon dont les gens reçoivent leurs paiements du gouvernement du Canada, 7 % les reçoivent seulement par chèque, tandis que 5 % sont récemment passés des chèques au dépôt direct ou reçoivent certains paiements par chèque et d'autres par dépôt direct. Toutefois, la grande majorité (88 %) utilise uniquement le dépôt direct. La réception de paiements par chèque est plus fréquente chez les personnes bénéficiant d'un remboursement d'impôt sur le revenu (13 %). Onze pour cent reçoivent des crédits pour la TPS/TVH par chèque. De six à sept pour cent des personnes qui reçoivent des paiements du PCU les reçoivent par chèque.

**Tableau 1 : Méthode de réception des paiements**

	Chèque seulement	Les deux	Dépôt direct
Type de paiement (n=3080)	7 %	5 %	88 %
Comment avez-vous reçu ces paiements au cours des mois qui ont suivi le début de la pandémie en mars?	Chèque seulement	Les deux	Dépôt direct
Q2A. Prestation canadienne d'urgence ou PCU (n=678)	7 %	1 %	91 %
Q2B. Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants ou PCUE (n=85)	6 %	0 %	92 %
Q2C. Assurance-emploi (n=167)	3 %	0 %	97 %
Q2D. Paiements de TPS/TVQ (TVH) et paiement supplémentaire lié à la pandémie (en avril) (n=568)	8 %	1 %	90 %
Q2E. Bonification de l'Allocation canadienne pour enfants (en mai) (n=396)	5 %	0 %	95 %
Q2F. Remboursement d'impôt (T1) (en mai) (n=1545)	13 %	1 %	86 %
Q2G. Régime de pensions du Canada (n=815)	3 %	1 %	96 %
Q2H. Sécurité de la vieillesse (n=705)	4 %	1 %	95 %
Q2I. Crédit courant pour la TPS ou TVH (n=806)	11 %	0 %	86 %
Q2J. Allocation canadienne pour enfants ou autre prestation pour enfant (n=377)	4 %	1 %	95 %

## **Résultats des entretiens**

À l'instar des répondants du sondage, les participants des entretiens reçoivent divers types de paiements, notamment des remboursements d'impôt, des crédits pour la TPS/TVH et d'autres prestations, comme l'ACE. Quelques-unes des 21 personnes interrogées reçoivent depuis quelques mois des prestations d'assurance-emploi et des prestations d'urgence, comme la PCU et la PCUE.

La plupart des 21 participants des entretiens approfondis disent recevoir certains paiements par dépôt direct, généralement de leur employeur. Même les gens qui reçoivent des paiements par chèque du gouvernement du Canada reçoivent habituellement leur paie par dépôt direct, et sont donc au fait du fonctionnement. Certains déclarent que leur employeur l'exige et une personne précise même que cela est inscrit dans son contrat de travail. D'autres affirment que leur employeur leur donne leur paie par chèque, l'un d'eux étant d'avis qu'il s'agit de la préférence de la plupart des employés afin d'éviter de partager des informations bancaires personnelles.

La quasi-totalité des 21 participants sait qu'il est possible de recevoir des paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct. Un seul informateur clé, âgé de moins de 25 ans, ne le savait pas avant de participer à cette étude.



## B. MOTIVATION POUR RECEVOIR DES CHÈQUES

Les principales raisons qu'évoquent les 426 répondants du sondage qui reçoivent des paiements par chèque sont qu'ils n'ont pas eu le temps de s'inscrire au dépôt direct (29 %) ou qu'ils préfèrent recevoir un chèque au moins pour certains paiements (26 %). Le cinquième préfère ne pas fournir d'informations bancaires au gouvernement (22 %), ne pense pas que cela vaut la peine pour un ou deux paiements par année (20 %) ou exprime des inquiétudes au sujet de la protection de la vie privée ou de la mauvaise utilisation de leurs renseignements personnels (19 %).

**Tableau 2 : Raisons de ne pas s'inscrire au dépôt direct**

<b>Q3. Pourquoi ne vous êtes-vous pas inscrit(e) au dépôt direct pour les paiements que vous recevez du gouvernement du Canada?</b>	<b>Total</b>	<b>2016</b>
<i>n=</i>	426	460
Pas eu le temps de le faire	29 %	19 %
Préfère recevoir un chèque pour certains paiements	26 %	17 %
Ne veux pas fournir mes renseignements bancaires	22 %	9 %
J'aime examiner mes chèques avant de les déposer, car je veux d'abord m'assurer que le montant est le bon	22 %	9 %
Ça ne vaut pas la peine pour seulement un ou deux chèques par année	20 %	20 %
Préoccupations par rapport à une mauvaise gestion de mes renseignements personnels ou confidentiels	19 %	7 %
J'ai un meilleur contrôle de mes chèques	15 %	12 %
Je ne m'y fie pas, des gens peuvent retirer de l'argent de mon compte	11 %	4 %
L'encaissement d'un chèque me donne une raison d'aller à la banque	9 %	4 %
Le processus est trop compliqué	9 %	10 %
On ne m'a jamais demandé d'y avoir recours/On ne me l'a jamais proposé	9 %	9 %
Je n'utilise pas de services bancaires en ligne ou je n'ai pas d'ordinateur	7 %	--

<b>Q3. Pourquoi ne vous êtes-vous pas inscrit(e) au dépôt direct pour les paiements que vous recevez du gouvernement du Canada?</b>	<b>Total</b>	<b>2016</b>
Ne savais pas que le dépôt direct était offert pour ce paiement>	4 %	--
Je le fais maintenant, suis inscrit	1 %	--
Autre	10 %	8 %
Je ne sais pas/Pas de réponse	5 %	13 %

- Les moins de 35 ans sont plus susceptibles de dire qu'ils n'ont tout simplement pas trouvé le temps de s'inscrire (55 %). Les personnes âgées de 65 ans ou plus veulent plus souvent avoir un contrôle sur leurs chèques (31 %) que les autres répondants.

### **Résultats des entretiens**

Parmi les douze participants des entretiens qui reçoivent des chèques, seuls quelques-uns déclarent ne voir aucun avantage à recevoir des chèques plutôt que des paiements par dépôt direct. Ces participants reçoivent des chèques principalement parce qu'ils n'ont pas réussi à s'inscrire au dépôt direct ou à terminer le processus.

« Au début, j'ai consciemment pris la décision d'obtenir des chèques par la poste, mais quand j'ai reçu les informations sur la façon de passer au dépôt direct, j'ai voulu le faire. Il suffit d'y consacrer un peu de temps. » (Traduction)

« J'ai essayé de passer au dépôt direct, mais pour ma déclaration de revenus, j'ai quand même reçu un chèque. Même chose pour mes crédits de TPS et TVH. Je n'ai pas réessayé de passer au dépôt direct. » (Traduction)

Certains des participants des entretiens disent préférer recevoir des chèques afin d'avoir une impression de contrôle sur les sommes qui sont déposées dans leur compte bancaire, et de connaître les opérations qui y sont effectuées. Bien que ces personnes vérifient parfois leur solde bancaire en ligne, cela ne remplace pas le fait de savoir exactement le moment où un dépôt est effectué. Quelques-uns déclarent qu'un avis du gouvernement du Canada indiquant le dépôt imminent d'argent et confirmant le type de paiement (remboursement d'impôt, crédits pour la TPS/TVH, etc.) pourrait apaiser leur inquiétude.

« Le fait de ne pas savoir quand l'argent a été déposé, c'est comme je ne savais pas qu'ils m'ont fait un envoi par la poste... J'aime recevoir le chèque en mains propres et savoir qu'il est arrivé. » (Traduction)

« Je préfère les chèques, car cela me permet de voir ce qui entre et sort de mes comptes. J'ai une idée de la provenance de mon argent. Il n'y a aucune autre raison que celle de ne pas avoir le contrôle sur ce qui est déposé dans mon compte. » (Traduction)

« Peut-être une notification par courriel quand l'argent est déposé. Quand j'obtiens le dépôt direct de ma paie, je reçois un courriel m'informant du montant et de la date du dépôt. Quelque chose de ce genre du gouvernement du Canada pourrait me convaincre. » (Traduction)

Ces personnes ont également tendance à préférer recevoir des chèques, car il s'agit de quelque chose qu'elles connaissent bien et elles ne voient aucune raison de changer leurs habitudes en matière de services bancaires. Par exemple, un participant affirme que ses parents ont toujours reçu des chèques et il ne voit pas pourquoi il changerait ses propres pratiques bancaires. Un autre dit ne pas être « une personne particulièrement active numériquement » qui préfère faire la plupart des choses hors ligne lorsque cela est possible. En fait, quelques répondants expriment leur malaise ou leur refus d'utiliser des services bancaires en ligne.

Certains soutiennent également, avec l'avènement des services bancaires sur téléphone mobile et la possibilité de prendre une photo d'un chèque pour le dépôt, que de se rendre à une banque pour déposer un chèque n'est plus un obstacle. D'autres disent aimer s'adresser à un caissier en personne. Un participant affirme appuyer intentionnellement les services en personne au sein de la communauté, ce qu'il considère comme particulièrement utile pour les gens les plus vulnérables.

« Je dépose toujours mes chèques en personne et je fais très peu de transactions bancaires en ligne. Je fais aussi beaucoup de transactions en espèces; je n'utilise pas beaucoup de cartes de crédit. Je ressemble probablement à un homme de 80 ans, mais cela s'inscrit dans ma routine. » (Traduction)

« Je n'ai jamais tout à fait adopté les services bancaires en ligne quand ils sont arrivés et je suis tout simplement heureux de conserver mes habitudes. » (Traduction)

« J'ai des abonnements à des magazines qui arrivent par la poste. Je lis le journal la fin de semaine. Je sais que cela correspond au genre de stéréotype archaïque d'une personne privilégiée qui préfère les choses concrètes, mais c'est ce que je fais. » (Traduction)

« Il y a un niveau de reconnaissance et de confort qui vient avec la réception d'un chèque dans la boîte aux lettres. Et puis je me rends à la banque quand je peux, à mon heure de dîner, je fais la file, je m'occupe du dépôt et je sais que c'est fait. [...] J'aime interagir avec mon caissier. » (Traduction)

« C'est une habitude enracinée. J'ai l'impression d'avoir le contrôle. Je pense que cette sensation a une certaine valeur. Je sais très bien que plus les banques amènent les gens à interagir en ligne, moins elles ont d'obligation de fournir des services à la clientèle (en personne). » (Traduction)

Quelques participants, notamment ceux qui n'ont pas pris le temps de s'inscrire, mais qui ne sont généralement pas réticents à l'idée de le faire, se décrivent comme complaisants par rapport à l'obtention de chèques parce qu'ils n'en reçoivent que quelques-uns par année et qu'il s'agit « d'argent supplémentaire » ou parce qu'ils n'ont pas l'intention de recevoir beaucoup de paiements du gouvernement. Certains affirment que le processus ne semble pas valoir l'effort pour des paiements si peu fréquents.

« Je ne veux pas nécessairement recevoir des prestations d'assurance-emploi pendant très longtemps, raison pour laquelle je ne veux pas faire l'effort de passer au dépôt direct. » (Traduction)

« Il n'y a pas vraiment d'avantages à recevoir des chèques. Je fais habituellement mes dépôts avec un caissier, tout dépend du temps dont je dispose. Je ne dépose normalement pas un chèque avant d'être à court d'argent et d'en avoir besoin. Toutes les deux semaines ou tous les mois. » (Traduction)

« Je me souviens que le gouvernement faisait de la publicité pour tenter d'amener les gens à s'inscrire au dépôt direct jusqu'à il y a quelques années, et j'ai toujours voulu le faire. Toutefois, parce que c'est quelque chose qui n'a lieu qu'une fois par année, j'ai relégué la transition au second plan. Ainsi, je m'efforce davantage de m'occuper de mes paies et des factures que je paie tous les mois. » (Traduction)

« Puisque je peux utiliser une application sur mon téléphone mobile pour encaisser des chèques, je n'ai même pas à me rendre à la banque. C'est un facteur décisif pour moi, puisque je n'obtiens que cinq chèques par année. J'ai l'impression qu'il est probablement moins fastidieux de les déposer avec mon téléphone que de faire un appel pour parler à quelqu'un de Service Canada. » (Traduction)

Certains des douze participants des entretiens préfèrent recevoir des chèques parce qu'ils essaient de réduire au minimum le nombre d'occasions où ils partagent leurs renseignements bancaires. Bien que certains d'entre eux reçoivent des dépôts directs d'un employeur, ils disent qu'ils essaient généralement de ne pas effectuer d'opérations en ligne. Quelques-uns ont une méfiance générale à l'égard de la capacité du gouvernement du Canada de protéger leurs données, décrivant par exemple une violation du Registre canadien des armes à feu ou la capacité d'effectuer des paiements par voie électronique, mentionnant notamment le système de paie de Phénix. Certains participants partagent ce point de vue parce qu'ils ont personnellement été victimes de violation de données, de piratage ou de partage d'informations entre les banques et le gouvernement.

« Il n'y a rien de plus sécuritaire que de bons vieux documents en version papier. » (Traduction)

« Il est facile de recevoir des chèques. Je dois donner mon adresse au gouvernement, ce qui est déjà fait. Je préfère ne pas partager mes informations bancaires. Pour ce qui est de la sécurité, ces renseignements sont précieux pour des gens qui ne devraient pas y avoir accès. Les informations bancaires sont des renseignements personnels, et les renseignements personnels sont personnels. Je ne veux pas partager mes informations bancaires. Ça se résume à ça pour moi. » (Traduction)

« Je n'ai pas envisagé de passer au dépôt direct. J'aime l'idée de recevoir quelque chose de physique. Je n'aime pas les transactions bancaires en ligne. » (Traduction)

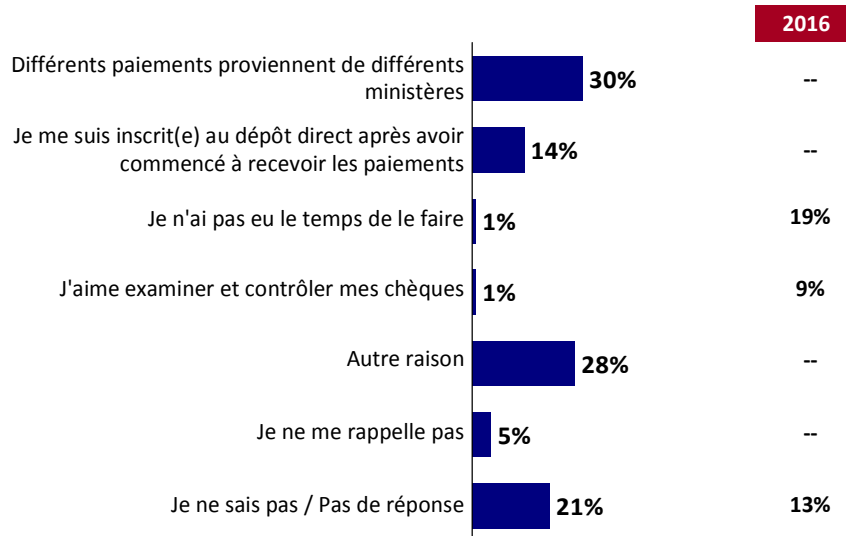
« Je présente le chèque et je demande de l'argent en m'assurant qu'ils n'enregistrent pas les données de mon compte bancaire. C'est un peu extrême, mais je sais que dès que le compte bancaire est lié à l'ARC, ils le conservent dans leurs dossiers, allant même jusqu'à l'utiliser pour fournir des preuves quand effectuent des évaluations arbitraires. » (Traduction)

« Je n'ai pas envisagé de passer au dépôt direct. J'ai déjà fait l'objet d'une vérification et je sais comment le gouvernement procède à des évaluations arbitraires, puis saisit des comptes bancaires. Je suis déjà passé par là. Je dépose le chèque et je ne le lie à aucun compte. » (Traduction)

### Motivation à l'égard des méthodes mixtes

La principale raison pour laquelle certains paiements arrivent par chèque et d'autres par dépôt direct est que les paiements sont émis par différents ministères, et que les gens sont inscrits à un ministère, mais pas à un autre. Dans certains cas, l'idée est de commencer les paiements par chèque, puis de passer au dépôt direct.

**Graphique 2 : Motivation à l'égard des méthodes mixtes**



**Q3B.** Pourquoi avez-vous reçu des paiements par chèque et d'autres par dépôt direct?

**Base :** n=456

- Les moins de 35 ans (34 %) sont beaucoup plus enclins à commencer par des chèques, puis à passer au dépôt direct.

Quinze pour cent des répondants estiment que les chèques sont une méthode plus -sécuritaire (cette proportion est de 20 % chez les gens qui reçoivent uniquement des chèques). D'autres (11 %) aiment se rendre à la banque (13 % des gens qui ne reçoivent que des chèques).

**Tableau 3 : Avantages des chèques**

<b>Q6. Selon vous, quels sont les avantages de recevoir un paiement par chèque papier?</b>	<b>Total</b>	<b>Les deux</b>	<b>Chèque seulement</b>	<b>2016</b>
<i>n=</i>	883	456	427	452
Aucun	34 %	44 %	25 %	30 %
J'y suis habitué/je suis à l'aise avec les chèques	25 %	19 %	30 %	23 %
Je préfère examiner le chèque avant de le déposer pour m'assurer qu'il n'y a pas d'erreur	21 %	14 %	27 %	15 %
Les chèques me donnent une plus grande maîtrise de mes finances (p. ex., mon chèque n'est pas retenu à la banque)	19 %	15 %	23 %	23 %
C'est plus sécuritaire	15 %	10 %	20 %	16 %
La nécessité d'encaisser un chèque me donne une raison d'aller à la banque	11 %	9 %	13 %	6 %
Je ne fais pas d'opérations bancaires en ligne ou je n'ai pas d'ordinateur	8 %	8 %	8 %	2 %
Suivi ou tenue des dossiers, dossiers permanents ou imprimés, comptabilité	1 %	1 %	1 %	5 %
Autre	11 %	10 %	12 %	4 %
Aucun, mais je peux déposer mon chèque en le prenant simplement en photo avec mon téléphone	8 %	7 %	8 %	--
Je ne sais pas/Pas de réponse	3 %	3 %	3 %	6 %

## Résultats des entretiens

La rapidité et la commodité sont décrites par plusieurs des 21 participants des entretiens comme les plus grands avantages du dépôt direct. Principalement, même les douze personnes qui reçoivent uniquement des paiements par chèque ont l'impression qu'ils recevraient le paiement plus rapidement sans attendre le courrier, sans retard avant le dépôt du chèque, en comptant le temps pendant lequel les fonds peuvent être conservés après le dépôt.

« Selon moi, c'est plus pratique, plus rapide et plus fiable, car mon adresse postale est différente de mon adresse personnelle; il est donc beaucoup plus facile de recevoir les fonds en ligne. » (Traduction)

« L'avantage est que je saurais quand il est déposé plus tôt. Je pourrais immédiatement obtenir l'argent et je n'aurais pas à attendre cinq jours de plus. » (Traduction)

« J'obtiendrais l'argent immédiatement au lieu d'attendre le courrier. Moins de paperasse, moins de risques de perdre le chèque. À ce jour, je n'y avais pas trop pensé. » (Traduction)

« De toute évidence, le dépôt direct est plus pratique. Vous obtenez tout au même endroit. Puisque l'opération se fait en ligne, il est facile d'accéder aux dossiers. Je pense que les chèques sont un peu dépassés dans ce sens. » (Traduction)

Quelques-uns des 21 participants estiment que le dépôt direct serait plus sûr parce qu'il n'y a aucun risque de perte ou de vol de courrier. Quelques-uns confirment également qu'ils considèrent le gouvernement du Canada comme digne de confiance pour recueillir ou conserver leurs renseignements bancaires. Certains participants croient qu'un avantage du dépôt direct est qu'il est plus écologique, que moins de papier est utilisé et que moins d'émissions sont associées à la livraison du courrier. L'un des participants, qui s'est récemment inscrit au dépôt direct, déplore toutefois le fait qu'il ait encore reçu une confirmation du paiement par la poste, affirmant que cela est en contradiction directe avec la raison pour laquelle quelqu'un s'inscrirait au dépôt direct. En revanche, un participant déclare que l'utilisation du dépôt direct permet une meilleure tenue des registres des paiements par le gouvernement du Canada, car le dépôt indique la provenance des fonds sur un relevé bancaire en ligne.

« Le processus serait plus sûr parce que personne ne pourrait voler mon courrier, en plus de me faciliter la vie, car je n'aurais même pas à déposer le chèque. » (Traduction)



« Il est plus facile d'obtenir le paiement, il y a moins de tracas associés au dépôt des chèques, à la possibilité de perdre un chèque, personnellement ou dans le courrier. Le gouvernement est certainement digne de confiance avec ce type d'information [renseignements bancaires]. » (Traduction)

« L'idée de laisser tomber les chèques en version papier pour des raisons pratiques et environnementales est aussi la raison pour laquelle j'envisage de m'inscrire au dépôt direct. » (Traduction)

« C'est plus efficace, le gouvernement n'a pas besoin d'envoyer des paiements. Mais ils ont de toute façon fini par m'envoyer une lettre par la poste m'informant du montant que j'allais obtenir. Ça me semble superflu [de recevoir une lettre] après l'inscription au dépôt direct. » (Traduction)

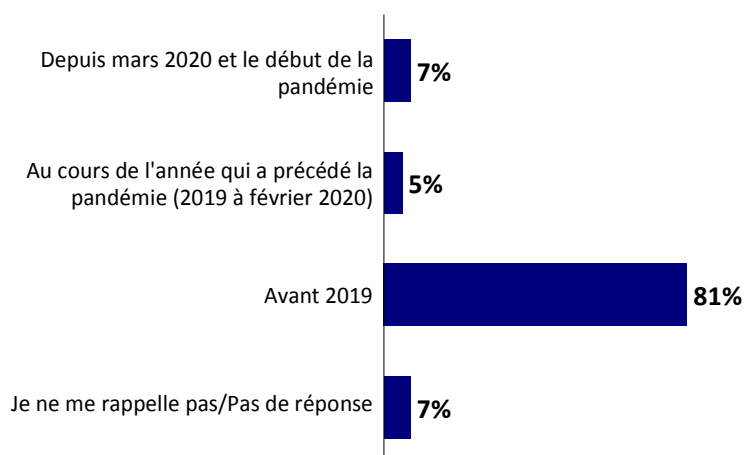
« J'aime pouvoir faire le suivi des paiements par dépôt direct plutôt que par chèque; ils apparaissent comme un paiement du gouvernement et je peux les voir dans mon état de compte. » (Traduction)

## C. INSCRIPTION AU DÉPÔT DIRECT

### *Moment de l'inscription*

Parmi les 93 % des gens qui sont actuellement inscrits en dépôt direct, 7 % ont procédé à leur inscription depuis le début de la pandémie en mars 2020. Cinq pour cent se sont inscrits au cours des quinze mois précédents, mais la grande majorité (81 %) s'est inscrite avant 2019. Naturellement, les inscriptions récentes sont considérablement plus élevées chez les personnes qui reçoivent la Prestation canadienne d'urgence (20 %) ou des prestations d'assurance-emploi (14 %). Depuis le début de la pandémie, une faible proportion de gens qui ont reçu d'autres paiements se sont inscrits (remboursement d'impôt – 5 %; TPS – 5 %; RPC/SV – 3 %; ACE – 2 %).

**Graphique 3 : Moment de l'inscription**



**Q2BB.** Quand vous êtes-vous inscrit(e) au dépôt direct?

**Base :** n=2653

- En raison de la plus forte propension d'inscriptions récentes parmi les gens qui reçoivent la PCU (20 %), cette tendance est également un peu plus élevée chez les moins de 35 ans (11 %), et chez les personnes qui n'ont pas fait d'études postsecondaires (10 %).

## Résultats des entretiens

Pour la plupart des neuf participants des entretiens qui se sont récemment inscrits au dépôt direct, la raison de s'inscrire était de se préparer à un événement. Pour quelques-uns d'entre eux, les circonstances liées à la pandémie de COVID-19 les ont motivés à s'inscrire. Souhaitant notamment éviter les retards prévus de Postes Canada, ils se sont inscrits en ligne lors de la présentation d'une demande de PCU ou ils considèrent généralement le dépôt direct comme « plus sûr » (puisqu'ils n'ont pas à aller à la banque). L'un des participants affirme s'être inscrit pour pouvoir payer son impôt sur le revenu en ligne et sentait le besoin d'avoir recours au dépôt direct pour le faire. Quelques-uns des douze participants déclarent avoir été incités à s'inscrire en raison des renseignements que leur a fournis leur employeur ou un employé de leur institution bancaire.

« Je me suis inscrit pendant la pandémie. Puisque je ne voulais pas aller à la banque, je me suis tourné vers le dépôt direct pour pouvoir payer mes impôts en ligne. » (Traduction)

« Je trouvais que me rendre à la banque et attendre dans une file d'attente était une source de tracas alors que je pouvais juste le faire sur mon ordinateur. » (Traduction)

« En fait, j'ai reçu cet avis au travail. Mon employeur m'a envoyé un article disant qu'il était possible de s'inscrire au dépôt direct en suivant une série d'étapes précises. Il m'a aussi fourni toutes les informations dont j'avais besoin pour déposer ma demande. » (Traduction)

## Méthode d'inscription

Parmi les gens qui se sont inscrits au dépôt direct depuis 2019, la grande majorité l'a fait directement auprès du gouvernement (67 %), bien que 22 % se soient inscrits par le biais de leur banque. Sept pour cent utilisent les deux approches pour recevoir des paiements de différents ministères. Toutefois, les inscriptions par le biais d'une institution financière ont doublé, passant de 14 % avant la pandémie (entre le début de 2019 et février 2020) à 27 % entre mars et juin 2020<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> L'inscription en ligne par le biais d'une institution financière a été largement instaurée en avril 2020, à la suite des mesures de confinement.

Huit personnes sur dix (79 %) se sont inscrites en ligne. Une sur dix l'a fait au téléphone (10 %) ou par la poste (9 %). Cinq pour cent se sont inscrits en personne à leur banque ou directement auprès du gouvernement. Toutefois, parmi ceux qui se sont inscrits depuis le début de la pandémie, 85 % l'ont fait en ligne et 13 % l'ont fait au téléphone. Bien que le libellé de la question diffère légèrement en 2016, l'inscription en ligne semble néanmoins beaucoup plus répandue en 2020 qu'en 2016 (35 %). En fait, 29 % ont rempli et envoyé un formulaire papier et 26 % indiquent qu'un formulaire d'impôt sur le revenu ou de pension était la méthode d'inscription utilisée à ce moment-là. Même le taux d'inscription au téléphone est passé de 3 % en 2016 à 10 % en 2020.

**Tableau 4 : Méthode d'inscriptions récentes**

	Total	Post-pandémie (mars 2020 ou plus tard)	Pré-pandémie (2019 à février 2020)
<b>Q4X1. Pour les paiements que vous recevez par dépôt direct, vous êtes-vous inscrit(e) auprès de votre banque ou directement auprès du gouvernement du Canada?</b>	486 <i>(inscrit depuis 2019)</i>	294	192
Auprès de ma banque	22 %	27 %	14 %
Directement auprès du gouvernement	67 %	65 %	69 %
Les deux	7 %	5 %	9 %
Je ne sais pas/Pas de réponse	5 %	3 %	7 %
<b>Q4X2. Est-ce que c'était...?</b>	486	294	192
En ligne	79 %	85 %	71 %
Au téléphone	10 %	13 %	6 %
Par la poste/dans un formulaire de demande	9 %	4 %	15 %
En personne	5 %	2 %	11 %
Autre	1 %	0 %	2 %
Je ne sais pas/Pas de réponse	2 %	2 %	3 %
<b>4B. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode d'inscription?</b>	487	294	192
C'est la plus facile ou la plus pratique	76 %	74 %	79 %
C'est la plus rapide	42 %	43 %	40 %
C'est la plus fiable et la plus sécuritaire	27 %	31 %	21 %
Le plus sûr pendant la période de pandémie/l'isolement cellulaire	19 %	26 %	8 %
Quelqu'un m'a aidé à utiliser cette méthode ou me l'a suggéré	13 %	13 %	12 %

	Total	Post-pandémie (mars 2020 ou plus tard)	Pré-pandémie (2019 à février 2020)
C'est la seule méthode que je connaissais	13 %	14 %	12 %
Autre	4 %	4 %	5 %
Je ne sais pas/Pas de réponse	1 %	1 %	1 %

En combinant la source (banque ou auprès du gouvernement) et la méthode d'inscription, 63 % des participants disent s'être inscrits en ligne directement auprès du gouvernement depuis 2019 et 26 % par le biais du portail en ligne de leur banque, ce qui comprend un chevauchement de 7 % de gens qui se sont inscrits en ligne auprès le gouvernement et par le biais leur banque, dans deux inscriptions différentes. Les autres méthodes d'inscription auprès du gouvernement sont le téléphone et un formulaire envoyé par la poste (7 % dans chaque cas). Peu de personnes s'inscrivent en personne au gouvernement (3 %), ou au téléphone ou en personne à leur banque. Encore une fois, en examinant les gens qui se sont inscrits depuis le début de la pandémie, en mars 2020, l'augmentation significative par rapport à ceux qui se sont inscrits en 2019 ou au début de 2020 entretient un lien direct avec les inscriptions effectuées en ligne par le biais d'une institution financière (de 12 % avant la pandémie, cette proportion est passée à 24 % depuis mars, quoique l'inscription en ligne auprès du gouvernement du Canada demeure stable).

La motivation la plus courante pour la méthode d'inscription choisie est la facilité ou la commodité (76 %). Quatre personnes sur dix (42 %) déclarent être motivées par la vitesse à laquelle se fait l'inscription, et 27 % considèrent cette voie parce qu'elle est plus fiable et plus sûre (31 % des inscriptions depuis le début de la pandémie en mars et 21 % pour les inscriptions entre 2019 et le début de 2020). Une personne sur cinq (19 %) a choisi de s'inscrire en ligne parce qu'il s'agit de la méthode la plus sûre pendant la période de confinement initial de la pandémie, bien que ce motif ait été signalé par 26 % des personnes inscrites entre mars et juin 2020.

- Une proportion plus élevée de personnes de moins de 35 ans (31 %), de destinataires de paiements émis uniquement par l'ARC (p. ex., TPS, PCU) (275), ainsi que de gens qui ont adhéré au dépôt direct depuis le début de la pandémie (27 %), s'est inscrite en ligne par le biais de leur banque.
- Un formulaire par la poste ou un appel au gouvernement sont les méthodes d'inscription les plus populaires chez les personnes âgées de 65 ans et plus (14 %) qui reçoivent des prestations du RPC ou de la SV (15 %).
- La vitesse (c'est-à-dire la méthode la plus rapide) (53 %) est ce qui motive les inscriptions des moins de 35 ans, bien qu'une proportion supérieure à la moyenne indique également qu'il s'agit de la méthode la plus sûre pendant la pandémie (24 %), 26 % s'étant inscrits depuis mars 2020. Ces deux raisons se reflètent également parmi ceux qui reçoivent la PCU.

- La vaste majorité des répondants âgés de 35 à 44 ans choisit la méthode qui est la plus pratique pour eux (94 %).

### **Résultats des entretiens**

Parmi les neuf participants des entretiens qui se sont récemment inscrits au dépôt direct, la plupart déclarent avoir procédé à leur inscription en ligne sur un site Web du gouvernement du Canada. Quelques personnes se sont inscrites par le biais du site Web ou de l'application pour téléphone mobile de leur institution financière, ou au téléphone.

Parmi les douze participants qui continuent de recevoir des paiements par chèque seulement, peu sont au courant des méthodes d'inscription au dépôt direct. Certains évoquent des méthodes en ligne, comme un site Web du gouvernement du Canada, leur compte à l'ARC ou, dans une moindre mesure, les services bancaires en ligne auxquels ils ont accès.

Quelques-uns affirment qu'ils pourraient remplir le formulaire d'inscription au dépôt direct qu'ils reçoivent avec leurs chèques. Des participants sont également au fait qu'un caissier de leur institution financière peut les aider à s'inscrire au dépôt direct. Un participant affirme que son comptable l'a aidé à s'inscrire.

« J'ai reçu un formulaire par la poste à plusieurs reprises. Il y a aussi le Web, mais ce n'est qu'un site complexe où il est difficile de trouver de l'information. »

(Traduction)

« En ligne et par la poste. Un caissier m'a déjà aidé par le passé; il a rempli le formulaire pour que je le poste il y a deux ans, mais je ne l'ai tout simplement pas envoyé. Je ne sais pas ce qui est advenu de ce document. » (Traduction)

« Je ne prendrais même pas la peine d'appeler parce que vous ne réussissez jamais à parler à qui que ce soit à Service Canada. La seule façon que je connais [pour m'inscrire au dépôt direct] est le dos de l'enveloppe envoyée par la poste. »

(Traduction)

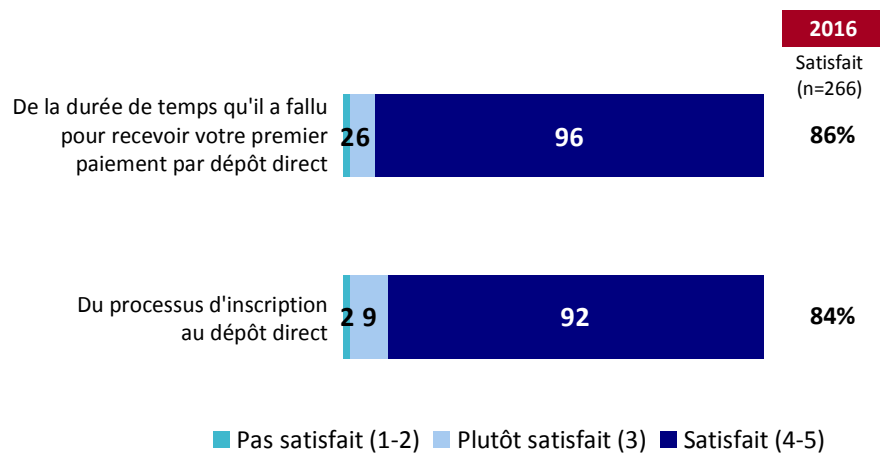
« Peut-être que si vous allez à la banque, ils peuvent vous aider, mais je ne suis pas sûr. » (Traduction)

« Je pense que c'est mon comptable qui m'en a parlé à l'origine et m'a dit de lui donner un chèque nul pour procéder à mon inscription. » (Traduction)

### **Satisfaction envers l'inscription**

Le taux de satisfaction à l'égard du processus d'inscription est élevé (92 %), ce qui constitue une nette hausse par rapport aux 84 % de 2016. Seuls deux pour cent sont insatisfaits. La vitesse à laquelle le premier dépôt est reçu est un aspect où le taux de satisfaction est encore plus élevé (96 %), soit dix points de pourcentage de plus qu'en 2016. La satisfaction à l'égard du processus demeure en grande partie le même pour tous les types de paiements. La rapidité avec laquelle le premier paiement est reçu est un domaine où les bénéficiaires de la PCU affichent un taux de satisfaction de 98 %.

#### Graphique 4 : Satisfaction envers l'inscription



**Q5AX/Q5BX.** Lorsque vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait...?

**Base :** n=486

- Étant donné le taux de satisfaction élevé, il n'est pas surprenant de constater des taux de satisfaction de 88 à 98 % dans tous les segments démographiques individuels.

## Résultats des entretiens

Les neuf participants des entretiens qui se sont récemment inscrits au dépôt direct sont grandement satisfaits du processus. L'un d'eux, par l'intermédiaire d'un caissier, est d'avis que le processus a duré « 45 secondes » et était vraiment simple : « J'ai été surpris par sa simplicité ». Un autre a présenté une demande en ligne et indique que le processus est « assez simple et direct ». Un autre a présenté sa demande sur le site Web de son institution financière et estime que c'est plus pratique que de se rendre en personne à une succursale. Une personne s'étant inscrite au téléphone (auprès du gouvernement du Canada) croit que la méthode est sûre en raison du processus de réception d'un code au téléphone, qui permet de vérifier son identité. En tout, peu importe la méthode, les participants qui réussissent à s'inscrire au dépôt direct sont très satisfaits de leur expérience.

« C'était super facile, même plus que ce à quoi je m'attendais. » (Traduction)

« Personne n'avait pris la peine de me demander de le faire auparavant. Je me serais probablement inscrit plus tôt si quelqu'un [de mon institution financière] m'avait proposé de le faire. » (Traduction)

« C'était clair et facile. Je n'ai éprouvé aucun problème. Ça m'a pris 20 minutes, mais c'était pour l'ensemble de la demande, de la création de mon compte à l'ARC jusqu'à l'inscription au dépôt direct. » (Traduction)

« Je ne me souviens pas vraiment de mes attentes, mais la durée du processus ne m'a posé aucun problème. » (Traduction)



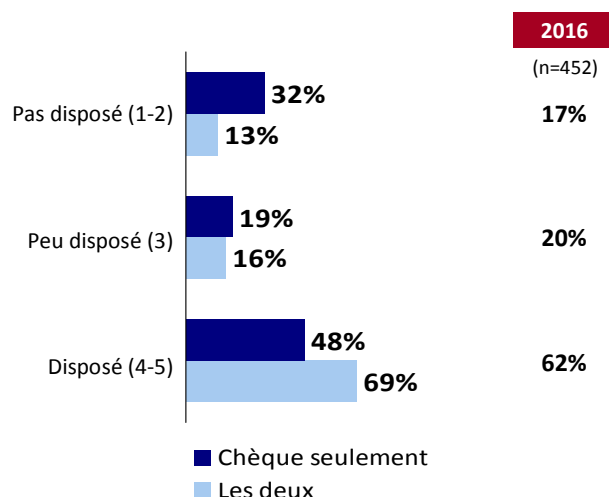
## D. PERCEPTIONS À L'ÉGARD DU DÉPÔT DIRECT ET DU PROCESSUS D'INSCRIPTION

### Réceptivité au dépôt direct

Parmi les gens qui ne reçoivent que des paiements par chèque, la moitié (48 %) dit vouloir utiliser le dépôt direct. Dix-neuf pour cent affirment être quelque peu disposés à s'inscrire, quoique 32 % ne soient pas prêts à le faire. L'ouverture au dépôt direct est beaucoup plus grande chez les gens qui reçoivent actuellement des paiements à l'aide des deux méthodes (ou qui sont récemment passés des chèques au dépôt direct). Dans ce segment, sept répondants sur dix (69 %) sont disposés à utiliser le dépôt direct, alors que seulement 13 % ne le sont pas. Les gens qui reçoivent des paiements trimestriels ou annuels sont moins disposés à s'inscrire au dépôt direct (entre 30 % et 32 %).

Lorsqu'interrogés sur leur intérêt envers une carte prépayée, les personnes qui ne veulent pas utiliser le dépôt direct déclarent dans une grande mesure ne pas non plus vouloir d'une carte prépayée (86 %), ce qui en fait une solution de remplacement inadéquate. De même, 68 % disent ne pas être ouverts à un autre mode de paiement électronique, bien que 12 % le soient.

**Graphique 5 : Volonté d'utiliser le dépôt direct**



**Q7.** À quel point seriez-vous disposé à recevoir seulement par dépôt direct des paiements de la part du gouvernement du Canada?

**Base :** n=883

- La volonté d'utiliser le dépôt direct est plus élevée dans les provinces de l'Atlantique (70 %) et au Québec (66 %).
- Elle est également plus élevée chez les moins de 35 ans (71 %) et diminue avec l'âge, s'établissant à 48 % chez les 55 à 64 ans, alors que 31 % ne souhaitent pas l'utiliser. Ce pourcentage est toutefois plus élevé chez les personnes de 65 ans et plus (61 % étant prêts à y avoir recours) et chez les femmes (64 %), par rapport aux hommes (52 % contre 28 % qui sont contre).
- Le refus d'utiliser le dépôt direct est plus élevé chez les gens qui ont fait des études collégiales (29 %).

### **Résultats des entretiens**

Bien que la plupart des douze personnes qui ne sont pas inscrites au dépôt direct montrent un peu d'ouverture à l'égard d'une inscription, quelques participants des entretiens sont très fermes dans leur intention de ne pas s'inscrire au dépôt direct, peu importe les garanties du gouvernement du Canada ou l'aide qu'il pourrait avoir pour s'inscrire. Ces quelques individus sont catégoriques quant au fait de « contrôler » les dépôts effectués dans leur compte bancaire et à la réticence à partager leurs informations bancaires. Pour eux, cet aspect est suffisant pour ne pas recevoir des paiements par dépôt direct du gouvernement du Canada.

« Peu importe la façon dont les contrôles sont élaborés ou la mesure dans laquelle ils sont sophistiqués, les systèmes numériques sont conçus par des gens. En fin de compte, il y a une interaction humaine et une mesure administrative est toujours requise pour ces systèmes. C'est comme ça que les systèmes de <nom d'IF> ont été violés par le passé. » (Traduction)

« Il faut que le gouvernement cesse d'abuser de son pouvoir. » (Traduction)

« Plus nous automatisons et numérisons nos flux d'informations pour différentes raisons, plus nous devenons vulnérables. » (Traduction)

### **Normalisation du dépôt direct**

La plupart des gens croient qu'environ la moitié ou les trois quarts des Canadiens qui obtiennent des paiements du gouvernement du Canada les reçoivent par dépôt direct (49 % croient qu'ils sont entre 50 % et 80 %). Seulement 6 % croient que moins de 30 % se fient au dépôt direct, mais seuls 12 % sont exacts, sachant que 80 % ou plus des Canadiens utilisent le dépôt direct. Toutefois, les personnes qui reçoivent des chèques ne sont pas beaucoup plus susceptibles de sous-estimer la proportion utilisant le dépôt direct que les autres segments.

**Tableau 5 : Perceptions de l'utilisation**

<b>Q7C. Selon vous, quelle proportion des Canadiens et Canadiennes a reçu leurs paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct?</b>	<b>Total</b>	<b>Chèque seulement</b>	<b>Les deux</b>	<b>Dépôt direct seulement</b>
<i>n=</i>	3018	427	456	2135
Moins de 10 %	1 %	2 %	0 %	0 %
10 à 19 %	1 %	1 %	1 %	1 %
20 à 29 %	4 %	5 %	4 %	4 %
30 à 39 %	8 %	7 %	8 %	8 %
40 à 49 %	10 %	11 %	9 %	10 %
50 à 59 %	16 %	17 %	14 %	16 %
60 à 69 %	16 %	16 %	16 %	16 %
70 à 79 %	17 %	18 %	20 %	17 %
80 à 89 %	8 %	7 %	9 %	8 %
90 % ou plus	4 %	3 %	2 %	4 %
Je ne sais pas	14 %	11 %	16 %	15 %
Pas de réponse	0 %	1 %	0 %	0 %

- Il est intéressant de noter que ce sont les gens qui ont fait des études universitaires qui sous-estiment le plus souvent la proportion de Canadiens qui reçoivent des paiements par chèque. En fait, 27 % croient que moins de quatre Canadiens sur 10 utilisent le dépôt direct.

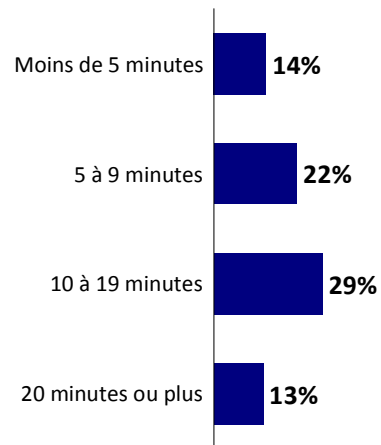
### **Résultats des entretiens**

La plupart des 21 participants des entretiens surestiment la proportion de la population qui utilise des chèques du gouvernement du Canada et croient que de 50 à 80 % de la population reçoivent des paiements par dépôt direct.

### **Difficulté perçue par rapport au processus d'inscription**

En général, les gens qui utilisent des chèques ne croient pas que le processus d'inscription est particulièrement long, bien que 29 % estiment qu'il prend de 10 à 19 minutes. Toutefois, seuls 13 % croient qu'il faut 20 minutes ou plus. D'autre part, 22 % estiment qu'il faut de cinq à neuf minutes et 14 % estiment qu'il faut moins de cinq minutes pour s'inscrire au dépôt direct. De façon générale, la durée moyenne estimée pour s'inscrire au dépôt direct est de 15 minutes.

## Graphique 6 : Temps requis pour l'inscription



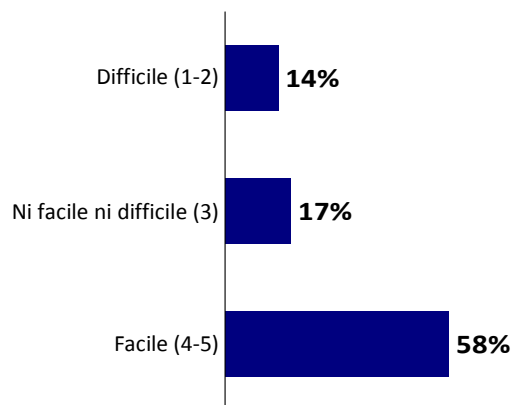
**AQ8B.** Combien de temps croyez-vous qu'il vous faudra pour vous inscrire au dépôt direct?

**Base :** n427

- Les résidents de l'Alberta et de l'Atlantique ont plus souvent l'impression que le processus est rapide et qu'il dure en moyenne dix minutes. Bien que les résidents de la Colombie-Britannique croient que le processus prend une durée moyenne, 24 % s'attendent à ce qu'il prenne cinq minutes ou moins.
- Les gens âgés de 45 à 54 ans indiquent généralement une durée beaucoup plus courte (huit minutes).

En harmonie avec la perception que le processus est assez rapide, plus de la moitié des personnes qui reçoivent des chèques croient également que le processus d'inscription est facile (58 %). Bien que 12 % affirment ne pas savoir, 17 % croient que le processus n'est ni facile ni difficile, et seulement 14 % estiment qu'il est difficile.

### Graphique 7 : Niveau de difficulté de l'inscription



**Q8C.** À quel point croyez-vous que le processus d'inscription au dépôt direct est facile ou difficile?

**Base :** n=427, exclut 12 % indiquant ne pas savoir ou ne répondant pas

- Il n'y a pas de différences significatives dans la difficulté ou la facilité perçue du processus selon le groupe démographique.

## Résultats des entretiens

Certains des douze participants qui reçoivent des paiements par chèque perçoivent des obstacles à l'inscription aussi bien sur les sites Web du gouvernement du Canada qu'au téléphone. En particulier, quelques personnes qui disent savoir comment utiliser les sites Web du gouvernement du Canada pour s'inscrire au dépôt direct déclarent qu'elles consulteraient ces sites pour obtenir de l'information, mais ne savent pas précisément où aller ou ne pensent pas que le processus est simple. L'inscription par l'entremise d'un compte de l'ARC est également perçue comme un processus difficile ou un obstacle à l'inscription au dépôt direct, car un NIP est nécessaire, ce dont les participants affirment ne pas avoir ou connaître.

Quelques participants croient qu'il est généralement difficile de parler à quelqu'un de Service Canada au téléphone.

« Je n'aime pas vraiment le site Web parce que vous devez attendre longtemps avant d'ouvrir une session et d'accéder à votre compte. » (Traduction)

« Je pense qu'il y a quelque chose à propos d'un NIP dans le courrier, puis il faut attendre, et j'aime tout faire en une seule visite. » (Traduction)

« J'ai peut-être tort, mais je pense avoir besoin d'un compte de l'ARC pour m'inscrire en ligne. Il me semble que quand j'ai cliqué sur "dépôt direct", on m'a demandé mon compte de l'ARC, et je n'en avais pas un... » (Traduction)

« Je ne prendrais même pas la peine d'appeler parce que vous ne réussissez jamais à parler à qui que ce soit à Service Canada. La seule façon que je connais est en utilisant le dos de l'enveloppe envoyée par la poste. » (Traduction)

« Il y a des avantages, mais les inconvénients ne semblent pas l'emporter sur les embûches que j'imagine s'il faut appeler quelqu'un pour obtenir de l'aide. » (Traduction)

En fait, certains des douze participants recevant des chèques disent avoir tenté de s'inscrire au dépôt direct. Cependant, ils n'ont pas terminé le processus ou ils pensaient l'avoir terminé, mais ils ont continué de recevoir des paiements par chèque.

Quelques personnes font état de problèmes d'accès à l'information requise pour s'inscrire au dépôt direct. Quelques personnes affirment qu'il est difficile de trouver des renseignements sur le dépôt direct auprès de leur institution financière (numéros de compte, de succursale et de transit). Une personne fait remarquer qu'il peut être difficile pour ceux qui ne font pas leurs

impôts, car ils peuvent ne pas connaître les numéros de lignes spécifiques de leur dossier fiscal des années précédentes, nécessaires pour créer un compte de l'ARC.

« J'ai rempli un formulaire de dépôt direct. Je ne sais pas pourquoi je n'ai pas compris. J'ai toujours reçu des chèques, mais j'ai rempli le dos de l'enveloppe et j'ai dû l'envoyer au moins trois fois, une fois pour moi, une fois pour ma mère et une fois pour mon mari; peut-être qu'ils n'ont pas vu la partie qui correspondait à ma demande. » (Traduction)

« Je suis passé à travers le processus, j'ai obtenu mon code, et je pensais que tout était correct, mais mon inscription ne s'est pas faite et je n'ai pas pris la peine de réessayer. » (Traduction)

« Je me souviens d'avoir essayé d'aller en ligne et d'inscrire ma mère au dépôt direct avec son compte de l'ARC parce qu'elle vivait dans une maison de soins infirmiers et pas avec moi, et j'ai dû obtenir un numéro d'identification personnel dans le courrier... Franchement... Il me semble que j'ai abandonné à ce moment-là. » (Traduction)

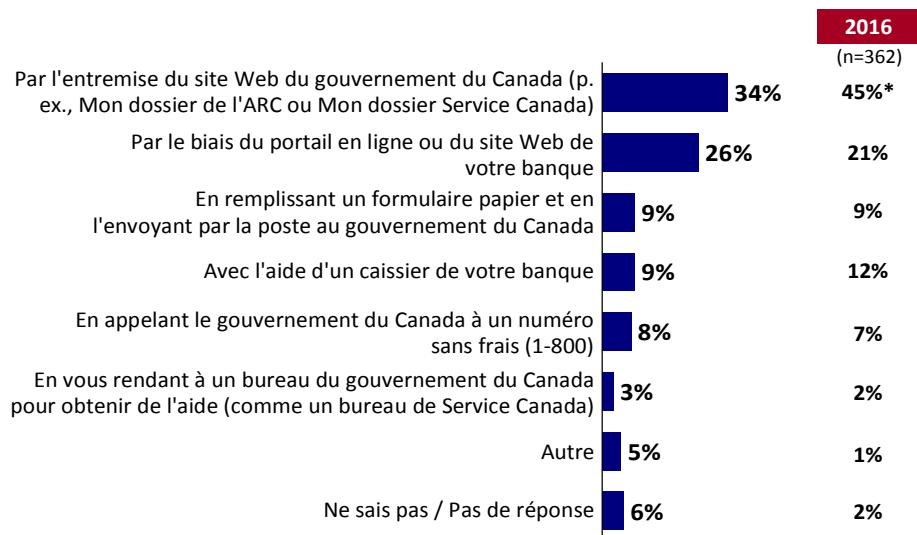
« Ma banque a rempli le formulaire pour que je puisse obtenir le dépôt direct, mais je n'ai jamais envoyé le formulaire. » (Traduction)

« Dans mon cas, ce n'était pas un problème, mais si vous faites vos impôts, vous ne devriez pas avoir de problème quand ils vous demandent le montant de la dernière ligne de votre déclaration pendant l'inscription. » (Traduction)

## Méthode d'inscription privilégiée

Les 9% des répondants qui reçoivent actuellement des chèques pour au moins certains paiements, lesquels sont également au moins un peu disposés à s'inscrire au dépôt direct, ont été interrogés sur leur méthode d'inscription préférée. La majorité (60 %) dit préférer l'inscription en ligne, soit sur un site Web du gouvernement du Canada (34 %), soit sur le site de leur institution financière (26 %). Un peu moins d'une personne sur dix affirme préférer l'envoi d'un formulaire au gouvernement par la poste (9 %), une visite à une banque (9 %) ou un appel à un numéro 1-800 du gouvernement (8 %). Les résultats sont semblables à ceux obtenus en 2016, bien que l'option en ligne sur un site du gouvernement comprenait un formulaire en 2016, ce qui pourrait expliquer le résultat le plus élevé.

**Graphique 8 : Meilleures méthodes d'inscription**



**Q8.** Quelle serait la façon la plus facile pour vous de vous inscrire au dépôt direct pour vos paiements auprès du gouvernement du Canada? Est-ce que ce serait...?

\* « formulaire en ligne » utilisé en 2016

**Base :** n=675

- L'inscription en ligne par le biais d'une institution financière est l'option que privilégie une proportion plus élevée des répondants âgés de moins de 45 ans (de 44 % à 45 %). Peut-être plus important encore, c'est aussi la préférence de la plupart des gens qui reçoivent des paiements par chèque seulement (35 % préfèrent l'inscription en ligne par le biais de leur banque). Une proportion encore plus grande des gens qui ne reçoivent que des



remboursements d'impôt annuels indique une préférence pour l'inscription en ligne par le biais de leur banque (42 %).

- Ceux qui reçoivent des prestations du RPC ou de la SV sont moins ouverts à l'inscription en ligne, que ce soit auprès du gouvernement (30 %) ou de leur institution financière (14 %), et ont plus tendance à préférer s'adresser à quelqu'un de leur banque (12 %) que de communiquer avec le gouvernement par la poste ou au téléphone (14 %). Cela est également le cas chez les 65 ans et plus.

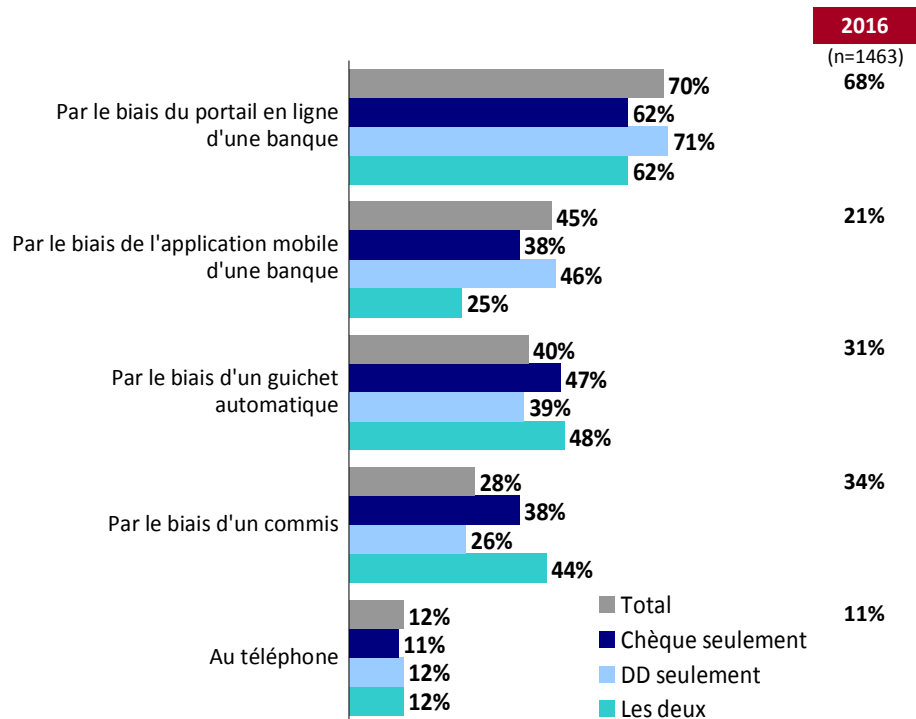
## **E. SERVICES BANCAIRES ET GOUVERNEMENT**

### *Méthodes de services bancaires*

La plupart des Canadiens (70 %) effectuent normalement leurs opérations bancaires sur le site Web de leur institution financière, ce qui correspond aux résultats de 2016 (68 %). Près de la moitié (45 %) utilisent une application bancaire sur leur téléphone mobile, une hausse considérable par rapport aux 21 % de 2016. Deux personnes sur cinq (40 %) effectuent des opérations bancaires par l'intermédiaire d'un guichet automatique, ce qui est également plus élevé qu'en 2016 (31 %). Plus du quart des Canadiens effectuent normalement des opérations bancaires en s'adressant à un caissier, une baisse par rapport aux 34 % de 2016. Comme en 2016, une personne sur dix (12 %) utilise des services bancaires téléphoniques.

Les gens qui reçoivent des paiements uniquement par chèque sont plus susceptibles d'utiliser un guichet automatique (47 %) ou de s'adresser à un caissier (38 %). Ceux qui reçoivent des paiements par le biais des deux méthodes (44 %) ont aussi plus souvent recours à un caissier. Les utilisateurs du dépôt direct sont plus susceptibles d'utiliser les services bancaires en ligne (71 %) et une application bancaire sur leur téléphone mobile (46 %).

## Graphique 9 : Méthodes de services bancaires



**Q15.** Comment procédez-vous normalement à vos transactions bancaires?

**Base :** n=3080

- Les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba (37 %), de la Colombie-Britannique et des Territoires (34 %) ainsi que de l'Alberta (33 %) sont plus susceptibles que ceux des autres régions de s'adresser à un caissier pour effectuer des opérations bancaires. Les résidents du Québec ont moins tendance à le faire (30 %). Ceux de la Saskatchewan et du Manitoba sont plus susceptibles d'utiliser un guichet automatique (47 %) ou le téléphone (17 %).
- Les hommes sont plus enclins que les femmes à utiliser le site Web de leur institution financière (73 %) ou une application bancaire sur leur téléphone mobile (48 %).
- Les jeunes Canadiens (de moins de 35 ans) sont plus susceptibles d'utiliser un site Web (73 %) ou une application bancaire pour téléphone mobile (48 %), tandis que les Canadiens âgés (de 65 ans et plus) ont plus tendance à utiliser un guichet automatique (45 %), un caissier (40 %) ou le téléphone (14 %).
- Les Canadiens qui ont fait des études secondaires ont plus tendance à s'adresser à un caissier pour effectuer des opérations bancaires (35 %), tandis que ceux qui ont fait des études universitaires sont plus enclins à utiliser des services bancaires en ligne (77 %) ou une application bancaire pour téléphone mobile (49 %).
- Les gens qui reçoivent des prestations du RPC ou de la SV sont moins enclins à utiliser une application bancaire pour téléphone mobile (20 %). Les répondants qui reçoivent des prestations du RPC ou de la SV (38 %), ou des remboursements de TPS/TVH, sont plus

susceptibles d’avoir recours à un caissier. Ceux qui reçoivent un remboursement d’impôt ont plus tendance que ceux qui reçoivent d’autres paiements à utiliser le site Web d’une institution financière (75 %).

### **Modification des informations bancaires auprès du gouvernement**

Moins d’un répondant sur cinq (17 %) a modifié ses renseignements bancaires dans les dossiers du gouvernement du Canada. Huit personnes sur dix (79 %) n’ont pas changé leurs renseignements, y compris le nom du fournisseur des services bancaires ou les informations relatives à leur compte.

Parmi ceux qui ont modifié leurs renseignements bancaires, près de deux personnes sur trois (64 %) l’ont fait en ligne, notamment en ayant recours à Mon dossier de l’ARC ou à Mon dossier Service Canada. Plus d’une personne sur dix a modifié ses informations bancaires au téléphone (14 %), tandis que moins d’une sur dix les a envoyées par courrier (9 %), par l’intermédiaire du site Web de leur institution financière (5 %) ou par le biais une demande de pension ou un formulaire d’impôt sur le revenu (5 %).

**Tableau 6 : Modification des informations bancaires auprès du GC**

<b>Q11. Avez-vous déjà modifié les renseignements bancaires que vous avez dans le dossier avec le gouvernement du Canada? Cela peut comprendre le changement du nom de votre fournisseur bancaire ou la modification des informations de votre compte avec le gouvernement du Canada.</b>	<b>Total</b>	<b>2016</b>
<i>n=</i>	2653	1229
Oui	17 %	17
Non	79 %	81
Je ne sais pas/Pas de réponse	4 %	2
<b>Q11A. Comment avez-vous fait cela?</b>	<b>Total</b>	<b>2016</b>
<i>n=</i>	429	215
En ligne (p. ex., Mon dossier de l’ARC ou mon compte de Service Canada)	64 %	44 %
Au téléphone	14 %	14 %
Avec un formulaire papier par la poste	9 %	20 %

En ligne par le biais de mon établissement financier	5 % <sup>3</sup>	--
Par le biais d'un formulaire de demande de pension ou d'un formulaire d'impôts	5 %	12 %
Auprès d'un commis à la banque	4 %	11 %
En personne	4 %	4 %
Je ne sais pas/Pas de réponse	5 %	3 %

- Les Canadiens plus jeunes (moins de 44 ans) sont plus enclins à modifier leurs renseignements bancaires (22 à 23 %). Les gens âgés de moins de 35 ans sont plus susceptibles d'avoir effectué cette opération en ligne (74 %).
- Les répondants qui reçoivent des prestations du RPC ou de la SV (10 %), ainsi que ceux qui reçoivent régulièrement des paiements en général (14 %), sont moins susceptibles d'avoir modifié leurs renseignements bancaires.

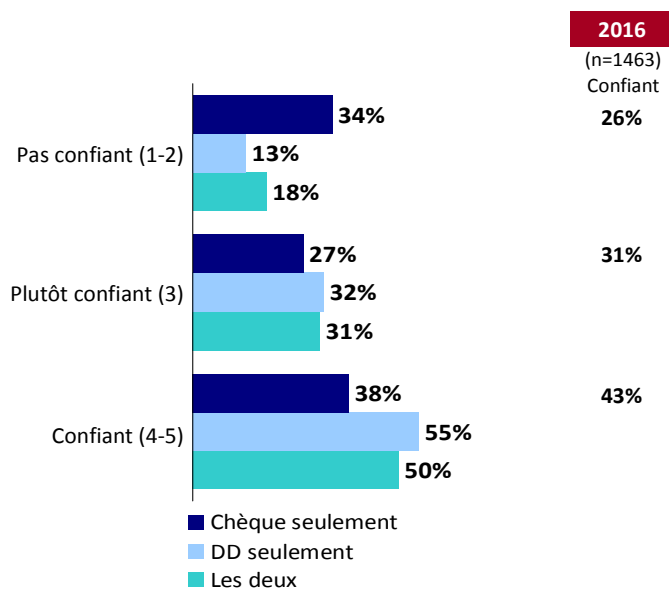
---

<sup>3</sup> L'inscription en ligne par le biais d'une institution financière n'a été largement adoptée qu'en avril 2020 à la suite de la pandémie.

## Confiance dans le gouvernement du Canada

Les gens qui reçoivent des paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct (55 %) se fient davantage à la capacité du gouvernement de protéger leurs renseignements personnels que ceux qui reçoivent des chèques seulement (38 %). En fait, une proportion semblable de gens qui reçoivent des chèques (38 %) ne se fient pas (34 %) à la capacité du gouvernement du Canada de protéger leurs renseignements personnels. La confiance dans le gouvernement s'est également érodée dans ce segment, alors que 43 % disaient s'y fier en 2016.

**Graphique 10 : Confiance dans la protection des renseignements personnels par le GC**



**Q17.** À quel point avez-vous confiance dans la capacité du gouvernement du Canada à protéger vos renseignements personnels?

**Base :** n=3080

- À l'échelle régionale, les résidents de l'Ontario sont plus susceptibles d'avoir confiance (59 %) tandis que ceux du Québec ont moins confiance (44 %).
- Les jeunes Canadiens (de moins de 35 ans) sont plus susceptibles d'avoir confiance (59 %), tout comme les gens qui ont fait des études universitaires (57 %).

## F. CIBLAGE DES COMMUNICATIONS

### *Connaissance de la campagne*

Moins de la moitié, soit 45% des Canadiens recevant - des paiements uniquement par chèque - ont récemment vu, lu ou entendu quelque chose sur l'inscription au dépôt direct pour la réception de paiements, ce qui est plus élevé que la proportion observée dans les deux autres segments.

La plupart des personnes ne recevant que des chèques (59 %) qui ont récemment vu, lu ou entendu quelque chose sur l'inscription au dépôt direct ont remarqué un encart sur le dépôt direct avec leur paiement par chèque, ce qui est également le cas des gens qui reçoivent des paiements par le biais des deux méthodes (52 %). Plus du quart des répondants (28 %) ont remarqué de l'information sur un site Web du gouvernement du Canada, bien que cette proportion soit beaucoup plus élevée chez ceux qui reçoivent des paiements par dépôt direct. Une moins grande proportion de gens qui ne reçoivent que des chèques ont vu des informations sur le dépôt direct sur leur site Web de leur institution financière (14 %), par le biais d'un spécialiste en déclarations de revenus ou d'un conseiller financier (8 %), ou encore par l'entremise d'un ami ou d'un membre de leur famille (6 %), à la télévision (6 %), à leur institution financière (5 %) ou dans les médias sociaux (5 %). Les sources que se rappellent le plus souvent les personnes inscrites au dépôt direct sont le site Web de leur banque (40 %), la télévision (25 %) et les médias sociaux (18 %).

**Tableau 7 : Exposition récente à des informations sur le dépôt direct**

<b>Q9A. Récemment, avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit concernant l'inscription au dépôt direct auprès du gouvernement du Canada pour recevoir vos paiements?</b>	<b>Chèque seulement</b>	<b>Les deux</b>	<b>Dépôt direct seulement</b>
<i>n=</i>	427	456	2197
Oui	45 %	34 %	35 %
Non	47 %	54 %	49 %
Je ne me rappelle pas	7 %	12 %	15 %
Pas de réponse	1 %	1 %	1 %

<b>Q9A2. Où avez-vous vu, lu ou entendu l'information concernant l'inscription au dépôt direct? (parmi ceux qui l'ont vu, lu ou entendu récemment)</b>	<b>Chèque seulement</b>	<b>Les deux</b>	<b>Dépôt direct seulement</b>
<i>n=</i>	189	156	758
Dans un encart adjoint à un chèque faisant la promotion du dépôt direct	59 %	52 %	10 %
Sur un site Web du gouvernement du Canada (ex., l'ARC)	28 %	29 %	49 %
Sur le portail en ligne ou le site Web d'une banque	14 %	19 %	40 %
Spécialiste en déclarations de revenus ou conseiller financier	8 %	7 %	11 %
Par le biais d'un ami ou d'un membre de la famille	6 %	7 %	5 %
À la télévision	6 %	12 %	25 %
Par le biais d'un employé de banque ou caisse populaire	5 %	5 %	4 %
Par le biais des médias sociaux	5 %	5 %	18 %
Par le biais d'un employé du gouvernement du Canada	2 %	1 %	2 %
Autre média traditionnel (radio, journal...)	3 %	4 %	4 %
Sur les formulaires d'impôt lors de la production de la déclaration, par le biais d'un logiciel ou programme d'impôt pendant la production de la déclaration	2 %	1 %	2 %
Je ne me rappelle pas	4 %	4 %	4 %

- Les résidents de l'Ontario (39 %) sont plus susceptibles d'affirmer avoir vu de l'information sur le dépôt direct.
- Les jeunes Canadiens (de moins de 35 ans) ont plus tendance à avoir remarqué de l'information sur le dépôt direct (39 %), citant plus souvent que les Canadiens âgés un site Web du gouvernement du Canada (58 %), un site Web d'une institution bancaire (41 %) et des médias sociaux (21 %).
- Les répondants recevant la PCU (43 %) sont plus enclins à avoir récemment remarqué quelque chose sur l'inscription au dépôt direct. Ceux qui reçoivent des prestations du RPC

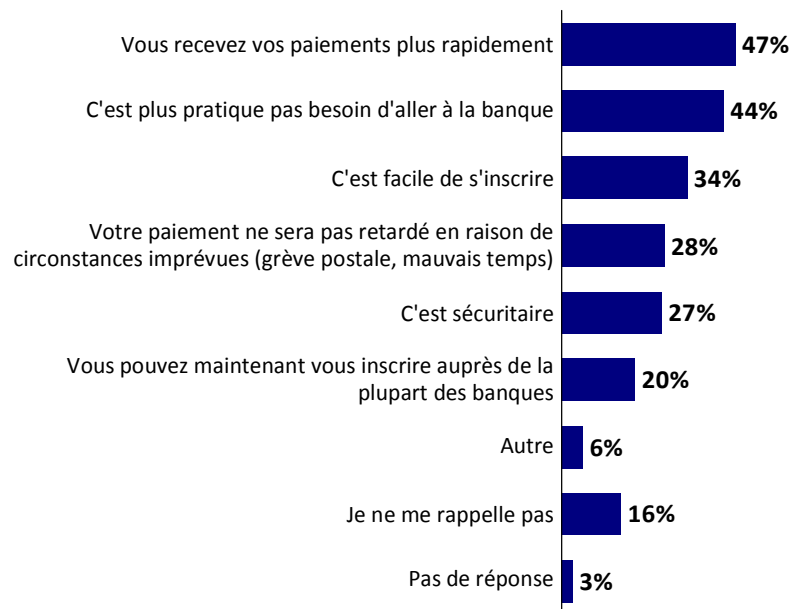
ou de la SV (29 %) ou des paiements réguliers (31 %) ont moins tendance à en avoir remarqué.

- Les gens qui ne reçoivent que des paiements de l'ARC, comme la PCU et des crédits pour la TPS (39 %) sont plus susceptibles d'avoir vu une annonce sur le dépôt direct.

### **Message à retenir**

Parmi les répondants qui reçoivent des chèques ou qui ont recours aux deux modes de paiement, et qui ont entendu parler de l'inscription au dépôt direct, près de la moitié déclare que le message clé est la réception plus rapide des paiements (47 %) ou le côté plus pratique du dépôt direct (44 %). Environ une personne sur trois (34 %) retient le message voulant qu'il soit facile de s'inscrire au dépôt direct. Plus d'un répondant sur quatre se rappelle la probabilité réduite d'un retard de leur paiement en raison de circonstances imprévues (28 %), ou le fait que le processus est sécuritaire (27 %). Une personne sur cinq (20 %) se rappelle qu'il est possible de s'inscrire au dépôt direct par le biais de la plupart des institutions bancaires.

**Graphique 11 : Message à retenir**



**Q9B.** Quel est le message clé ou l'élément d'information dont vous vous souvenez au sujet de l'inscription au dépôt direct?

**Base :** n=345 (reçoivent des chèques et ont entendu/vu des informations sur le dépôt direct)

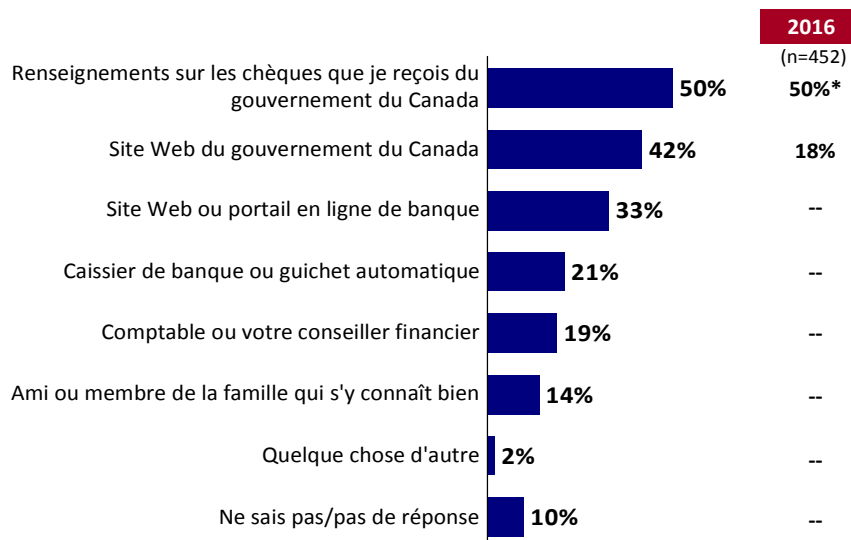
- La taille de l'échantillon est trop faible pour des analyses fiables de sous-groupe.



### Sources d'information sur le dépôt direct

Comme en 2016, la moitié (50 %) des personnes qui reçoivent des chèques ou qui ont recours aux deux modes de paiement affirme que l'ajout de renseignements sur les chèques du gouvernement du Canada est un bon endroit pour apprendre à s'inscrire au dépôt direct. Plus d'une personne sur cinq (42 %) estime qu'un site Web du gouvernement du Canada est la meilleure source d'information. Une personne sur trois (33 %) mentionne plutôt un site Web ou le portail en ligne d'une institution financière, tandis qu'une personne sur cinq (21 %) fait allusion à un caissier ou à un guichet automatique. Une moindre proportion considère un comptable ou un conseiller financier (19 %) ou encore un ami ou un membre de la famille de confiance (14 %) comme une bonne source d'information.

**Graphique 12 : Meilleures sources pour entendre parler du dépôt direct**



**Q9C.** Lequel des endroits ou personnes suivantes pourrait mieux vous renseigner sur l'inscription au dépôt direct pour vos paiements du gouvernement du Canada?

\* Divisé entre les chèques et les enveloppes de chèques en 2016

Base : n=883 (reçoit des chèques)

- Les gens qui reçoivent des crédits pour la TPS/TVH sont plus susceptibles de préférer un site Web du gouvernement (48 %) ou des renseignements inclus avec un chèque (56 %), alors que ceux qui reçoivent des prestations d'AE ou l'ACE sont plus susceptibles de préférer le portail en ligne de leur institution financière (49 % et 58 % respectivement).

- Les jeunes Canadiens sont plus susceptibles de citer la plupart des sources, y compris un site Web du gouvernement du Canada (58 %), le site Web ou le portail en ligne d'une institution financière (54 %), un ami ou une famille de confiance (33 %) ou un comptable ou un conseiller financier (25 %).

### **Résultats des entretiens**

La plupart des douze participants des entretiens qui reçoivent des chèques disent se rappeler avoir reçu une circulaire ou un encart dans l'enveloppe de leur chèque qui mentionnait le dépôt direct. Certains affirment avoir remarqué des communications au sujet du dépôt direct sur des sites Web du gouvernement, en particulier sur le site de l'ARC. Quelques-uns disent avoir parlé de dépôt direct avec d'autres personnes, comme des amis, des membres de la famille et des collègues.

Plusieurs de ces douze participants soutiennent que le principal élément de la communication officielle est que le dépôt direct est une méthode plus rapide pour recevoir des paiements du gouvernement du Canada.

« Je vois cette information en ligne, à peu près à toutes les fois où j'accède à mes documents de l'ARC. Il y a toujours une publicité avec chaque chèque que je reçois. On m'informe pas mal toutes les fois où il y a un point de contact. »  
(Traduction)

« Lorsque vous recevez les chèques, on vous explique comment configurer le dépôt direct. Ainsi, une bonne fois, je vais m'y mettre et m'inscrire. » (Traduction)

« Quand je reçois mes chèques, il y a une mention sur l'enveloppe à propos du dépôt direct et je pense qu'il y a aussi une publicité à l'intérieur, mais je ne suis pas sûr. » (Traduction)

« Un chèque dans le courrier peut contenir une circulaire informant que le dépôt direct est plus facile, moins gruge-temps ou plus écologique. Je ne l'ai remarqué nulle part ailleurs. Le caissier de la banque ne l'a pas mentionné. Il est possible que j'en parle avec mes colocataires, mais ce n'est pas vraiment une conversation naturelle. » (Traduction)

Pour les futures communications, certains participants des entretiens, notamment ceux âgés de moins de 25 ans, déclarent que les renseignements devraient être transmis dans les médias sociaux ou sur YouTube. Quelques autres déclarent que les informations de leur institution

bancaire ou de leur conseiller financier seraient un moyen utile de communiquer avec eux au sujet du dépôt direct.

D'autres évoquent plus d'informations sur la façon de s'inscrire – en plus de souligner que le dépôt direct est plus rapide – et le fait que ces informations seraient utiles, en particulier pour ceux qui sont incertains quant aux divers modes d'inscription ou qui expriment des inquiétudes par rapport au fait que le processus d'inscription n'est pas simple, rapide ou facile.

« En ce qui concerne les communications, il faudrait souligner que c'est très facile. Vous n'avez pas besoin d'aller où que ce soit ou de faire quoi que ce soit. Vous pouvez tout faire sur votre téléphone dès maintenant. Si je me cible moi-même, je placerais l'annonce sur YouTube, puis probablement sur Facebook, car il y a une tranche d'âge plus importante sur Facebook. » (Traduction)

« Je pense que les plus jeunes aimeraient pouvoir le faire directement sur leur téléphone et que les personnes âgées veulent simplement pouvoir se rendre à la banque pour que quelqu'un s'en occupe. » (Traduction)

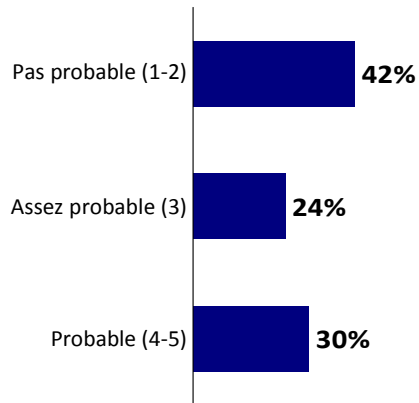
« Ce serait bien que la banque, quand je fais mes opérations bancaires en ligne, fasse toujours de la publicité sur des choses différentes; pendant le temps des impôts, il pourrait être intéressant de faire de la publicité sur le dépôt direct. » (Traduction)

« Je suppose qu'il faudrait informer les personnes qui ne sont pas habituées à la technologie, et c'est la raison pour laquelle elles ne l'utilisent pas, comme les personnes âgées ou les jeunes qui ne le savent pas, que ce n'est pas un processus difficile. » (Traduction)

### ***Influence potentielle des employés de banque et des conseillers financiers***

Un répondant sur trois (30 %) des gens qui reçoivent des chèques affirme qu'il serait susceptible de s'informer du processus d'inscription seulement si un employé de son institution financière, un conseiller financier ou toute autre personne à qui il s'adresse pour obtenir des conseils ou des informations financières lui parlait des avantages de l'inscription au dépôt direct. Vingt-quatre pour cent indiquent qu'ils seraient un peu enclins à le faire. Cependant, une proportion plus élevée, soit 42 %, soutient qu'il n'est pas probable qu'ils souhaitent en savoir plus sur le dépôt direct.

### Graphique 13 : Influence potentielle des employés de banque et des conseillers financiers



**Q10C.** Si vous avez entendu parler des avantages de vous inscrire au dépôt direct auprès d'un employé d'une banque, d'un conseiller financier ou de toute autre personne à qui vous demandez des conseils ou des renseignements financiers, à quel point est-il probable que vous envisagiez de vous inscrire ou d'en savoir plus?

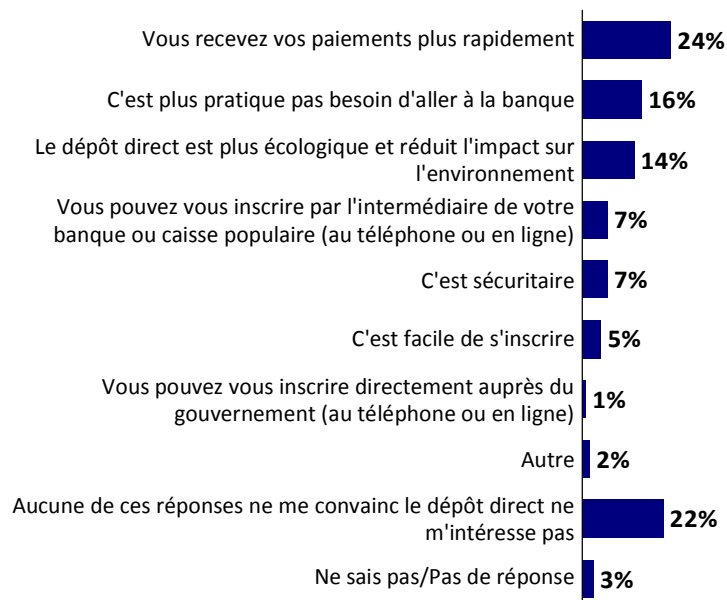
**Base :** n=427

- Les résultats ne varient pas d'un sous-groupe à l'autre en raison de la taille réduite de l'échantillon.

#### *Influences motivationnelles sur la prise de décision*

En tout, un répondant sur cinq (22 %) des gens qui reçoivent des paiements par chèque déclare ne pas vouloir s'inscrire au dépôt direct. Toutefois, une plus grande proportion (24 %) indique qu'un message pourrait les convaincre qu'ils recevraient des paiements plus rapidement par dépôt direct. Moins d'une personne sur cinq pourrait être convaincue par un message sur la commodité et sur le fait de ne pas avoir à se rendre à la banque (16 %), ou par le fait que le dépôt direct est « plus vert » et réduit les conséquences sur l'environnement (14 %). Un moins grand nombre d'entre eux estiment que d'autres messages pourraient les convaincre, comme s'inscrire par le biais de leur banque (7 %), le fait que le dépôt direct est sécurisé (7 %) ou que l'inscription est facile (5 %).

## Graphique 14 : Messages convaincants sur l'inscription



**Q22.** Si vous décidiez aujourd'hui de vous inscrire ou non au dépôt direct pour recevoir un paiement du gouvernement du Canada, lequel des messages ou arguments suivants considèreriez-vous comme le plus convaincant pour prendre une décision?

**Base :** n=427

- Les moins de 35 ans sont plus susceptibles de dire que le dépôt direct est plus pratique ou plus écologique (24 % dans chaque cas).
- Les hommes sont plus souvent convaincus par la rapidité de la réception du paiement (28 % contre 17 % chez les femmes). Les femmes, en revanche, sont plus souvent convaincues par l'argument écologique que les hommes (20 % contre 10 %).

### Résultats des entretiens

Bien que la plupart des douze participants des entretiens qui reçoivent actuellement des paiements par chèque ne soient pas réticents à l'idée de laisser tomber les chèques, à l'exception du fait qu'ils « n'y sont pas parvenus », rares sont ceux qui pourraient mentionner ou prévoir ce qui les inciterait à changer.

Malgré les douze avantages énumérés du dépôt direct, comme la rapidité et la commodité, pour la réception de paiements du gouvernement du Canada, certains participants estiment que pour être convaincant, le message doit se concentrer davantage sur les options d'inscription offertes.

Par exemple, très peu de participants savent qu'ils peuvent s'inscrire par l'intermédiaire de leur institution financière. Certains croient également qu'un accent sur la sécurité des transactions électroniques pourrait aider les personnes ayant des préoccupations dans ce domaine. Certaines personnes comprennent bien les avantages, mais veulent des garanties quant à la facilité du processus. Quelques-uns soutiennent que de pouvoir compter sur quelqu'un pour les aider dans le processus les aiderait réellement dans leur transition. Un des répondants est d'avis que le fait de savoir que le dépôt direct est une option « plus verte » pèserait sur sa conscience et l'inciterait à prendre le temps de changer.

« Je suis satisfait du système que j'utilise. Si tout fonctionne bien, pourquoi changer quoi que ce soit? » (Traduction)

« Je pense que pour que les gens l'utilisent, il faut promouvoir la sécurité et la convivialité du processus. » (Traduction)

« Le seul argument qui a eu une incidence sur ma conscience est l'option écologique, qui est solide et valable. » (Traduction)

« Si j'avais plus d'informations sur les modes d'inscription ou sur la facilité du processus d'inscription, cela pourrait m'inciter à m'inscrire, mais encore là, c'est simplement une question de prendre le temps de le faire. » (Traduction)

« C'est la simplicité du processus. C'est comme commander votre épicerie en ligne et aller la chercher; vous gagnez du temps et vous n'avez pas à aller à la banque. Une étape et c'est fini. » (Traduction)

« C'est écologique. C'est efficace. C'est sûr. Continuez de répéter ces trois choses encore et encore. Vous recevez les fonds plus rapidement, vous les obtenez en toute sécurité et vous protégez l'environnement. » (Traduction)

Outre l'idée de paiements par dépôt direct du gouvernement du Canada, les répondants croient que le facteur le plus important dans la prise de décisions est la sécurité (61 %). Près de la moitié indique qu'il est plus important de faire les choses efficacement et de gagner du temps (47 %). Ce facteur est beaucoup plus important pour les gens qui ont déjà choisi le dépôt direct (48 %) que pour ceux qui reçoivent des chèques (36 %) ou une combinaison des deux (32 %). En moyenne, plus d'une personne sur trois (37 %) signale que la commodité est le facteur le plus important. La notion de contrôle est plus importante pour ceux qui reçoivent des chèques (42 %) ou une combinaison de chèques et de paiements par dépôt direct (34 %) que pour ceux qui utilisent le dépôt direct (25 %). Une moyenne d'environ un répondant sur quatre (22 %) dit qu'il est important que le processus leur facilite la vie.

Plus de deux personnes sur cinq indiquent que, hormis les paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct, il est très important pour eux d'éviter les risques inutiles (44 %) ou de perdre du temps (41 %). Environ un tiers parle de complications (33 %) ou de dérangement (32 %) comme des choses à éviter. Dans l'ensemble, une proportion semblable (33 %) affirme éviter de ne pas avoir le contrôle, bien que cela soit plus élevé chez les gens qui reçoivent des chèques (41 %) ou qui ont recours aux deux méthodes (41 %) que chez ceux qui utilisent le dépôt direct.

- À l'échelle régionale, les résidents du Québec sont plus susceptibles de dire qu'il est important de faire les choses efficacement et de gagner du temps (55 %) ou de se faciliter la vie (28 %). Les Québécois sont aussi plus enclins à dire qu'ils évitent les pertes de temps (53 %) ou les complications (44 %). Les répondants de la Colombie-Britannique et des Territoires sont plus susceptibles de mentionner que la commodité (45 %) est importante. Les résidents de l'Ontario ont plus tendance à dire que le dérangement (39 %) est quelque chose qu'ils évitent.
- Les jeunes répondants (44 ans et moins) sont plus susceptibles de dire qu'il est important de faire les choses efficacement (52 à 57 %). Les personnes de moins de 35 ans sont plus susceptibles d'indiquer qu'elles évitent la perte de temps (49 %) et le dérangement (38 %).
- Ceux qui reçoivent l'ACE (58 %) ou des remboursements d'impôt (50 %) sont plus susceptibles que ceux qui reçoivent d'autres paiements de dire que l'efficacité est importante, et qu'ils évitent de perdre du temps (52 % des bénéficiaires de l'ACE, 44 % de ceux qui reçoivent des remboursements d'impôt). Les gens qui reçoivent des prestations du RPC (32 %) sont plus susceptibles de dire qu'il est important d'avoir le contrôle et qu'ils évitent de ne pas l'avoir (39 %). Les répondants qui reçoivent des prestations d'AE (48 %) et des crédits pour la TPS/TVH (38 %) sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils évitent les complications.

**Tableau 8 : Priorités générales orientant la prise de décision**

<b>Q13A. Hormis pour les dépôts directs ou les paiements du gouvernement du Canada, lesquelles des raisons suivantes sont généralement les plus importants pour vous lorsque vous prenez des décisions? Nous aimerions que vous ne sélectionniez que les deux plus importants pour vous.</b>	<b>Chèque seulement</b>	<b>Les deux</b>	<b>Dépôt direct seulement</b>
<i>n=</i>	211	224	1088
La sécurité	58 %	62 %	61 %
Le contrôle	42 %	34 %	25 %
L'efficacité et l'économie de temps	36 %	32 %	48 %
La commodité	32 %	41 %	37 %
Le fait de se faciliter la vie	19 %	18 %	22 %
Aucune de ces réponses	2 %	2 %	0 %
Pas de réponse	1 %	1 %	1 %
<b>Q13B. Hormis pour les dépôts directs ou les paiements du gouvernement du Canada, qu'est-ce qui est généralement le plus important pour vous d'éviter lorsque vous prenez des décisions? Nous aimerions que vous ne sélectionniez que les deux plus importants pour vous.</b>	<b>Chèque seulement</b>	<b>Les deux</b>	<b>Dépôt direct seulement</b>
<i>n=</i>	216	232	1109
Risque inutile	43 %	43 %	44 %
Ne pas avoir le contrôle	41 %	41 %	32 %
Perte de temps	34 %	40 %	41 %
Dérangement	32 %	29 %	32 %
Complications	30 %	31 %	33 %
Aucune de ces réponses	2 %	1 %	3 %
Pas de réponse	4 %	3 %	3 %



# ANNEXES

## A. DÉTAILS MÉTHODOLOGIQUES

Le sondage comprend 3 080 questionnaires achevés par des Canadiens et Canadiennes âgés de 18 ans et plus qui ont reçu au moins un paiement du gouvernement du Canada depuis mars 2020, ce qui comprend 883 personnes qui ont reçu au moins un paiement par chèque (427 qui ne reçoivent que des paiements par chèque et 456 qui reçoivent des paiements par chèque et par dépôt direct), le principal groupe cible du sondage. Il comprend également 486 personnes qui se sont récemment inscrites au dépôt direct (294 depuis mars 2020 et 192 au cours des douze mois précédents), le groupe cible secondaire du sondage.

L'échantillon du sondage est issu du panel *Probit* des Associés de recherche EKOS, assemblé au moyen de la composition aléatoire à partir d'une base composée de personnes dotées d'un téléphone cellulaire ou filaire, ce qui offre un recoupement de l'ensemble des Canadiens munis d'un accès téléphonique. Dix pour cent des réponses de l'échantillon ont été recueillis avec des téléphones cellulaires seulement. Environ 40 % des réponses de l'échantillon ont été recueillis par des enquêteurs bilingues formés, alors que la majorité l'a été par le biais d'un questionnaire en ligne autoadministré. Cet échantillon probabiliste recruté de façon aléatoire présente une marge d'erreur de +/- 1,8 % à un intervalle de confiance de 95 pour cent. La marge d'erreur de chacun des groupes cibles oscille entre 3,3 et 4,5 %.

La durée moyenne de l'entretien était de 12 minutes en ligne et de 16 minutes au téléphone. Les résultats ont été recueillis entre le 22 juin et le 20 juillet 2020.

### *Taux de réponse*

Le taux de participation au sondage a été de 12 %, dont 28 % en ligne. En tout, 7 683 invitations ont été envoyées, dont 346 n'ont pu être distribués parce qu'invalides, pour un échantillon valide de 7 336 cas. De ce nombre, 1 354 cas ont été achevés, mais 692 autres ont été jugés inadmissibles. L'inadmissibilité est en grande partie due au fait que les répondants ne reçoivent aucun paiement du gouvernement du Canada, quoique 20 % aient été jugés inadmissibles parce qu'il s'agit d'employés du gouvernement. Le taux de participation de 27,9 % est calculé en combinant les 1 354 cas achevés et les cas inadmissibles (692), puis en les divisant par le nombre d'invitations valides envoyées.

Les contacts téléphoniques se divisent en trois groupes dans le tableau 9 : les membres du panel *Probit*, la CA à des téléphones fixes et la CA à des téléphones cellulaires. Bien qu'il y ait une variation considérable selon la source de l'échantillon, le taux de réponse global est de 7 % en fonction des résultats suivants des contacts.

**Tableau 9 : Taux de réponse par source d'échantillon**

	<b>Probit</b>	<b>CA – ligne terrestre</b>	<b>CA – Téléphone cellulaire</b>	<b>Total</b>
<b>Total</b>	<b>2 347</b>	<b>20 572</b>	3 717	22 919
<b>Réponses non valides</b>				
Bloqué par le fournisseur	10	126	3	136
Affaires/Télécopieur	6	183	19	189
Numéro non valide	52	3 420	180	3 472
Total non valide	68	3 729	202	3 797
<b>Échantillon valide</b>	<b>2 279</b>	<b>16 843</b>	<b>3 515</b>	19 122
<b>Ne répond pas</b>				
Rappeler	1 633	11 880	2 748	13 513
Incomplet (refus)	4	14	13	18
Barrière linguistique	3	118	7	121
Refus	165	4 021	410	4 186
<b>Nombre total de non-réponses</b>	<b>1 805</b>	<b>16 033</b>	<b>3 178</b>	17 838
<b>Réponses</b>				
Terminé	359	467	203	826
Inadmissible	113	256	131	369
Quota rempli	2	87	3	89
Total de réponses	474	810	337	1 284
Taux de réponse	20,8 %	4,8 %	9,6 %	6,7 %

### ***Proportions de l'échantillon***

Les résultats ont été pondérés selon les proportions de la population des Canadiens de 18 ans ou plus, en tenant compte de l'approximation la plus proche de la population étudiée. Les résultats ont été pondérés en fonction de la région, de l'âge, et du sexe. Puisque des efforts ont été déployés pour inclure un nombre minimal de cas issus des deux groupes cibles, la pondération

inclut également la proportion de cas recueillis dans ces groupes (c.-à-d. les personnes qui reçoivent des paiements par chèque ou qui se sont récemment inscrites au dépôt direct) avant de procéder à un suréchantillonnage afin de rétablir la représentation naturelle dans l'échantillon global.

Voici les caractéristiques de l'échantillon de Canadiens et Canadiennes âgés de 18 ans et plus qui ont reçu au moins un paiement du gouvernement du Canada depuis mars 2020. Ces proportions sont présentées dans leurs versions pondérée et non pondérée.

**Table 10 : Proportions de l'échantillon**

	Proportions non pondérées	Proportions pondérées
<b>Genre</b>	<b>3080</b>	<b>3080</b>
Homme	55 %	48 %
Femme	51 %	51 %
<b>Groupe d'âge</b>	<b>3080</b>	<b>3080</b>
16 à 24 ans	8 %	8 %
25 à 34 ans	17 %	20 %
35 à 44 ans	14 %	16 %
45 à 54 ans	16 %	18 %
55 à 64 ans	20 %	17 %
65 ou plus	24 %	21 %
Pas de réponse	1 %	1 %
<b>Région</b>	<b>3080</b>	<b>3080</b>
Colombie-Britannique	13 %	13 %
Alberta	12 %	11 %
Saskatchewan	4 %	3 %
Manitoba	4 %	4 %
Ontario	36 %	36 %
Québec	22 %	24 %
Atlantique Canada	8 %	8 %
<b>Groupes ciblés</b>	<b>3080</b>	<b>3080</b>
Paiements reçus par chèque seulement	14%	7%
Inscription récente (sept. 2019 ou plus tard)	16%	11%

### ***Biais de non-réponse***

Une comparaison de chaque échantillon non pondéré avec les données du recensement de 2016 de Statistique Canada suggère la possibilité d'une légère sous-représentation des femmes par rapport aux hommes, comme le montre le tableau 9, pourvu que les caractéristiques des personnes qui reçoivent des paiements du gouvernement du Canada depuis mars 2020 soient semblables à celles de la population générale des Canadiens de 18 ans et plus. Du point de vue des études, les membres de l'échantillon des sondages sont un peu plus scolarisés que l'ensemble de la population puisque 47 pour cent disent avoir un diplôme universitaire, alors que cette proportion est de 25 pour cent dans la population.

## QUESTIONNAIRE

### WINTRO

#### *Intro en ligne*

Nous vous remercions d'avoir accepté de répondre à ce sondage sur les questions financières pour le gouvernement du Canada. Cela ne prendra que quelques minutes de votre temps. Le sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC).

Nous vous garantissons que vos réponses vont demeurer absolument confidentielles. C'est-à-dire que les résultats du sondage ne seront associés à aucun nom mais seront plutôt groupés dans de grandes catégories afin de protéger l'anonymat de chaque répondant. De plus, vos réponses n'auront aucune incidence sur les services que vous pourriez recevoir du gouvernement du Canada. Ce sondage est entièrement volontaire.

Quelques rappels avant de commencer ...

#### DIRECTIVES

\* Vous pouvez changer la langue du sondage à tout moment en cliquant sur le lien de la langue dans le coin supérieur droit de votre écran.

\* Si vous quittez le sondage avant d'avoir terminé, vous pourrez y revenir plus tard au moyen de l'adresse URL et vous obtiendrez la page où vous étiez en quittant. Les réponses que vous aurez données jusque-là auront été sauvegardées.

\* Pour toute question sur la façon de répondre au sondage, veuillez téléphoner à EKOS, au 1-866-211-8881, ou par courriel, à l'adresse [online@ekos.com](mailto:online@ekos.com). Nous vous remercions d'avance pour votre participation.

### PINTRO

#### *Intro téléphone*

Bonjour/Hello (pause), le gouvernement du Canada effectue un sondage sur des questions financières qui touchent les Canadiens.

Remarque : Si, à ce stade, le répondant préfère répondre en anglais, l'intervieweur doit alors continuer l'entrevue en anglais ou lire la phrase suivante : « Thank you. Someone will call you back soon to complete the survey in English. »

Je m'appelle \_\_\_\_\_, de LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS, l'entreprise embauchée pour effectuer le sondage. Il vous faudra environ 10 minutes pour répondre aux questions. Le sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Les résultats du sondage ne seront associés à aucun nom mais seront plutôt groupés dans de grandes catégories afin de protéger l'anonymat de chaque répondant. De plus, vos réponses n'auront aucune incidence sur les services que vous pourriez recevoir du gouvernement du Canada.

Votre participation est volontaire et entièrement confidentielle. Vos réponses resteront anonymes. Est-ce que je peux continuer?

## PRIV

Cet appel peut être enregistré pour contrôle de la qualité ou formation.

## QGOV

Êtes-vous actuellement payé comme **employé** par le gouvernement du Canada?

Oui	1
Non	2

## QSEX

<[Téléphone] Inscire le sexe du répondant [AUTRE]What is your gender?>

<[Téléphone] NE PAS DEMANDER>

Homme	1
Femme	2
Autre réponse, veuillez préciser	77
Je préfère ne pas répondre	99

## QAGEX

En quelle année êtes-vous né(e)?

NOTE: INSCRIRE L'ANNÉE AU COMPLET, P. EX., "1977"

Année :	77
Je préfère ne pas répondre	99

## QAGEY

### *Hésitant*

Seriez-vous disposé à me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez?

16 à 24 ans	1
25 à 34 ans	2
35 à 44 ans	3
45 à 54 ans	4
55 à 64 ans	5
65 et plus	6
Je préfère ne pas répondre	99

## Q1 [1,11]

Quel type de paiements avez-vous reçus du gouvernement du Canada depuis le mois de mars de cette année, moment où les commerces et les écoles ont été fermés et que les restrictions de santé publique liées à la pandémie COVID-19 ont commencé?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

<[Téléphone] Lisez la liste lentement et demandez oui / non pour chacun>

Paiements d'urgence liés à la pandémie	51
Prestation canadienne d'urgence ou PCU	1
Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants ou PCUE	2
Assurance-emploi	3
Paiements de TPS/TVQ (TVH) et paiement supplémentaire lié à la pandémie (en avril)	4
Bonification de l'Allocation canadienne pour enfants (en mai)	5
	52
Autres paiements ou paiements réguliers	53
Remboursement d'impôt	6

PRESTRATE not = 6	
Régime de pensions du Canada	7
Sécurité de la vieillesse	8
Crédit courant pour la TPS ou TVH	9
Allocation canadienne pour enfants ou autre prestation pour enfant	10
	54
Autre (p. ex., anciens combattants, pensions du gouvernement fédéral, prêts étudiants), veuillez préciser :	77
Aucun paiement du gouvernement du Canada depuis mars (début de la pandémie au Canada) <RCODEIG: [Téléphone] (REMERCIER AND ENCODER IG)>	88
Je ne sais pas / Pas de réponse <RCODEIG: [Téléphone] (REMERCIER AND ENCODER IG)>	99

## PREQ2

Comment avez-vous reçu ces paiements au cours des mois qui ont suivi le début de la pandémie en mars? <[Téléphone] Est-ce que c'était par chèque par la poste ou par dépôt direct, ou les deux? >

<RQ2: [Téléphone] Demander si nécessaire >

### Q2A

Prestation canadienne d'urgence ou PCU	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q2B

Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants ou PCUE	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q2C

Assurance-emploi	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q2D

Paiements de TPS/TVQ (TVH) et paiement supplémentaire lié à la pandémie (en avril)	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q2E

Bonification de l'Allocation canadienne pour enfants (en mai)	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2

Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2F

Remboursement d'impôt	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2G

Régime de pensions du Canada	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2H

Sécurité de la vieillesse	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2I

Crédit courant pour la TPS ou TVH	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2J

Allocation canadienne pour enfants ou autre prestation pour enfant	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2K

Autre (réponse ouverte Q1)	
Par chèque	1
Par dépôt direct	2
Les deux (certains par chèque, d'autres par dépôt direct)	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2BA

### *No direct deposit*

Avez-vous reçu <[CALCQ1 = 1] l'un ou l'autre de vos paiements [AUTRE] votre paiement> par dépôt direct?

Oui	1
-----	---



Non	2
Je ne me rappelle pas	98
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2BB

### *Direct deposit in Q2 or Q2BA*

Quand vous êtes-vous inscrit(e) au dépôt direct? <[Téléphone] Est-ce que c'était... (Lire la liste)>

Depuis mars 2020 et le début de la pandémie	1
Au cours de l'année qui a précédé la pandémie (2019 à février 2020)	2
Avant 2019	3
Je ne me rappelle pas	98
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q3 [1,22]

### *Cheque only (No direct deposit)*

Pourquoi ne vous êtes-vous pas inscrit(e) au dépôt direct pour <[CALCQ1 = 1] tous> les paiements que vous recevez du gouvernement du Canada? <[Téléphone] Est-ce parce que... (Lisez la liste lentement et demandez oui / non pour chacun)>

Choisissez toutes les réponses pertinentes

Le processus est trop compliqué	1
Je ne savais pas que le dépôt direct était offert <[CALCQ2 = 1] pour ce paiement>	2
Je ne veux pas fournir mes renseignements bancaires	3
Je n'ai pas eu le temps de le faire	5
Je ne savais pas qu'il fallait s'inscrire auprès de chaque ministère	6
Je préfère recevoir un chèque pour certains paiements	7
Je n'ai pas de compte bancaire	8
Ça ne vaut pas la peine pour seulement un ou deux chèques par année	11
On ne m'a jamais demandé d'y avoir recours/On ne me l'a jamais proposé	12
Je ne m'y fie pas, des gens peuvent retirer de l'argent de mon compte	14
Je n'utilise pas de services bancaires en ligne ou je n'ai pas d'ordinateur	16
L'encaissement d'un chèque me donne une raison d'aller à la banque	17
J'aime examiner mes chèques avant de les déposer, car je veux d'abord m'assurer que le montant est le bon	18
J'ai un meilleur contrôle de mes chèques (p. ex. il est possible que je sois à découvert)	19
Ma banque retient mes fonds pour un certain nombre de jours et j'en ai besoin immédiatement	20
Préoccupations par rapport à une mauvaise gestion de mes renseignements personnels ou confidentiels	21
Autre (préciser)	77
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q3B

### *Both direct deposit and cheque*

Pourquoi avez-vous reçu des paiements par chèque et d'autres par dépôt direct?

<[Téléphone] Lire la liste si nécessaire>

Je me suis inscrit(e) au dépôt direct après avoir commencé à recevoir les paiements	1
Différents paiements proviennent de différents ministères	2
Autre raison (préciser)	77
Je ne me rappelle pas	98
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q4X1

### *Enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Pour les paiements que vous recevez par dépôt direct, vous êtes-vous inscrit(e) auprès de votre banque ou directement auprès du gouvernement du Canada?

Auprès de ma banque	1
Directement auprès du gouvernement	2
Les deux	3
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q4X2 [1,5]

### *Enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Est-ce que c'était par... <[Téléphone](Lire la liste)>

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

En ligne	1
Par téléphone	2
En personne	3
Par la poste / dans un formulaire de demande	4
Autre (préciser)	77
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q4B [1,6]

### *Enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode d'inscription?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

<[Téléphone]Lire la liste si nécessaire>

C'est la plus facile ou la plus pratique	1
C'est la plus rapide	2
C'est la plus fiable et la plus sécuritaire	3
Quelqu'un m'a aidé à utiliser cette méthode ou me l'a suggéré	4
C'est la seule méthode que je connaissais	5
Le plus sûr pendant la période de pandémie / l'isolement cellulaire	6
Autre réponse (préciser)	77
Je ne me rappelle pas	98
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## PQ5A

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone] Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire) >

## Q5A1

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour la **Prestation canadienne d'urgence ou PCU**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5

**Q5B1*****Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

du processus d'inscription au dépôt direct pour la **Prestation canadienne d'urgence ou PCU**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

**PQ5B*****Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

**Q5A2*****Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour la **Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants ou PCUE**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

**Q5B2*****Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

du processus d'inscription au dépôt direct pour la **Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants ou PCUE**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

**PQ5C*****Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

**Q5A3*****Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour **Assurance-emploi**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4

Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q5B3

***Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

du processus d'inscription au dépôt direct pour **Assurance-emploi**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### PQ5D

***Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

### Q5A4

***Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour les **paiements de TPS/TVQ (TVH) et paiement supplémentaire lié à la pandémie (en avril)**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q5B4

***Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

du processus d'inscription au dépôt direct pour les **paiements de TPS/TVQ (TVH) et paiement supplémentaire lié à la pandémie (en avril)**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### PQ5E

***Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later***

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

## Q5A5

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour la **bonification de l'Allocation canadienne pour enfants (en mai)**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q5B5

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

du processus d'inscription au dépôt direct pour la **bonification de l'Allocation canadienne pour enfants (en mai)**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## PQ5F

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

## Q5A6

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour le **remboursement d'impôt**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q5B6

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

du processus d'inscription au dépôt direct pour le **remboursement d'impôt**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## PQ5G

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

## Q5A7

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour le **Régime de pensions du Canada**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q5B7

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

du processus d'inscription au dépôt direct pour le **Régime de pensions du Canada**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## PQ5H

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

## 5A8

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour la **Sécurité de la vieillesse**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q5B8

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

du processus d'inscription au dépôt direct pour la **Sécurité de la vieillesse**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3

Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### PQ5I

*Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

### Q5A9

*Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour le **crédit courant pour la TPS ou TVH**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q5B9

*Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

du processus d'inscription au dépôt direct pour le **crédit courant pour la TPS ou TVH**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### PQ5J

*Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

### Q5A10

*Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour l'**Allocation canadienne pour enfants ou autre prestation pour enfant**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q5B10

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

du processus d'inscription au dépôt direct pour l'**Allocation canadienne pour enfants ou autre prestation pour enfant**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## PQ5K

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

Lorsque que vous avez procédé à votre inscription au dépôt direct, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ... ? <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout satisfait, pas très satisfait, plutôt satisfait, satisfait ou très satisfait? (Demander pour chacun, si nécessaire)>

## Q5A11

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct pour **autre réponse (réponse ouverte Q1)**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q5B11

### *Direct deposit or both, and enrolled in direct deposit in 2019 or later*

du processus d'inscription au dépôt direct pour **autre réponse (&&AQ1)**

Pas du tout satisfait(e)	1
Pas très satisfait(e)	2
Plutôt satisfait(e)	3
Satisfait(e)	4
Très satisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q5C1 [1,3]

### *Direct deposit, both or DK, and not satisfied in Q5A*

Pouvez-vous m'indiquer pourquoi vous n'étiez pas satisfait(e) de la durée de temps qu'il a fallu pour recevoir votre premier paiement par dépôt direct lorsque vous avez procédé à votre inscription?

Veillez préciser :	77
Je ne sais pas / Pas de réponse	99



## Q5C2 [1,3]

### *Direct deposit, both or DK, and not satisfied in Q5B*

Pouvez-vous m'indiquer pourquoi vous n'étiez pas satisfait(e) avec votre expérience à l'inscription au dépôt direct?

Veillez préciser :	77
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q6 [1,10]

### *Cheque or both*

Selon vous, quels sont les avantages de recevoir un paiement par chèque-papier? <[Téléphone] Diriez-vous... (Lisez la liste lentement et demandez oui / non pour chacun)>

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

Aucun	1
J'y suis habitué/je suis à l'aise avec les chèques	2
C'est plus sécuritaire	3
Je n'ai pas de compte bancaire et des commerces locaux encaissent mon chèque	4
Je n'ai pas d'ordinateur	5
Je ne fais pas d'opérations bancaires en ligne ou je n'ai pas d'ordinateur	6
La nécessité d'encaisser un chèque me donne une raison d'aller à la banque	7
Je préfère examiner le chèque avant de le déposer pour m'assurer qu'il n'y a pas d'erreur	8
Les chèques me donnent une plus grande maîtrise de mes finances (p. ex., mon chèque n'est pas retenu à la banque)	9
Ma banque gèle mes fonds un certain temps, et j'en ai besoin tout de suite	10
Autre (préciser)	77
Aucun, mais je peux déposer mon chèque en le prenant simplement en photo avec mon téléphone	98
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q7

### *Cheque or both*

À quel point seriez-vous disposé à recevoir <[CALCQ2F = 1]seulement> par dépôt direct des paiements de la part du gouvernement du Canada? <[Téléphone] Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout disposé, pas très disposé, un peu disposé, disposé ou très disposé?>

< [Téléphone] (SI LE RÉPONDANT POSE LA QUESTION : Pour recevoir des paiements de cette façon, vous devriez vous inscrire auprès du gouvernement et lui fournir un chèque annulé ou un cachet bancaire qui lui permettra de déposer les paiements directement dans votre compte.) >

Pas du tout disposé	1
Pas très disposé	2
Un peu disposé	3
Disposé	4
Très disposé	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## PREQ7B

### *Cheque or both and not willing in Q7*

Comme solution de rechange au chèque que vous recevez actuellement, dans quelle mesure seriez-vous prêt(e) à recevoir votre paiement par l'entremise de : <[Téléphone]Diriez-vous que vous n'êtes pas du tout disposé, pas très disposé, un peu disposé, disposé ou très disposé?>

## Q7BA

### *Cheque or both and not willing in Q7*

Une carte prépayée	
Pas du tout disposé	1
Pas très disposé	2
Un peu disposé	3
Disposé	4
Très disposé	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q7BB

### *Cheque or both and not willing in Q7*

Une autre forme de paiement électronique qui ne vous obligerait pas à fournir au gouvernement vos renseignements bancaires	
Pas du tout disposé	1
Pas très disposé	2
Un peu disposé	3
Disposé	4
Très disposé	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q7C

Selon vous, quelle proportion des Canadiens et Canadiennes a reçu leurs paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct? <[Téléphone] Votre meilleure estimation est bonne.>

<[Téléphone]Lire la liste si nécessaire>

Moins de 10 %	1
10 à 19 %	2
20 à 29 %	3
30 à 39 %	4
40 à 49 %	5
50 à 59 %	6
60 à 69 %	7
70 à 79 %	8
80 à 89 %	9
90 % ou plus	10
Je ne sais pas	98
Pas de réponse	99

## Q8

### *Cheque or both and somewhat/very willing in Q7*

Quelle serait la façon la plus facile pour vous de vous inscrire au dépôt direct pour vos paiements auprès du gouvernement du Canada? Est-ce que ce serait ...?

<[Téléphone]Lire la liste>

En remplissant un formulaire papier et en l'envoyant par la poste au gouvernement du Canada	1
Avec l'aide d'un caissier de votre banque	2
Par le biais du portail en ligne ou du site Web de votre banque	3
En appelant le gouvernement du Canada à un numéro sans frais (1-800)	4
En vous rendant à un bureau du gouvernement du Canada pour obtenir de l'aide (comme un bureau de Service Canada)	5

Par l'entremise du site Web du gouvernement du Canada (p. ex., Mon dossier de l'ARC ou Mon dossier Service Canada)	6
Autre (préciser)	77
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q8B

### *No direct deposit*

Combien de temps croyez-vous qu'il vous faudra pour vous inscrire au dépôt direct?

<[Téléphone] (Intervieweur: Juste votre meilleure estimation est bonne) >

Minutes	77
Je ne sais pas	98
Pas de réponse	99

## Q8C

### *No direct deposit*

À quel point croyez-vous que le processus d'inscription au dépôt direct est facile ou difficile?

<[Téléphone] Diriez-vous que c'est très difficile, plutôt difficile, ni facile ni difficile, plutôt facile ou très facile? >

Très difficile	1
Plutôt difficile	2
Ni facile ni difficile	3
Plutôt facile	4
Très facile	5
Je ne sais pas	98
Pas de réponse	99

## Q11

### *Direct deposit or both*

Avez-vous déjà modifié les renseignements bancaires que vous avez dans le dossier avec le gouvernement du Canada? Cela peut comprendre le changement du nom de votre fournisseur bancaire ou la modification des informations de votre compte avec le gouvernement du Canada.

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q11A [1,10]

### *Direct deposit or both, and Yes changed banking info in Q11*

Comment avez-vous fait cela?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

<[Téléphone] Lire la liste si nécessaire >

Avec un formulaire papier par la poste	1
En ligne (p. ex., Mon dossier de l'ARC ou mon compte de Service Canada)	2
Par téléphone	3
Auprès d'un commis à la banque	4
En ligne par le biais de mon établissement financier	5
En personne	6
Par le biais d'un formulaire de demande de pension ou d'un formulaire d'impôts	7
Autre (préciser)	77
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q15 [1,5]

Aujourd'hui, les Canadiens et Canadiennes peuvent s'inscrire au dépôt direct de diverses façons, notamment en utilisant un formulaire papier, au téléphone, en ligne à Mon dossier de l'ARC ou à Mon dossier Service Canada selon le paiement, ou directement sur le site Web de la plupart des banques.

Afin d'améliorer les options pour les Canadiens et Canadiennes, nous voulons comprendre comment vous procédez normalement à vos transactions bancaires?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent  
<[Téléphone]Lire la liste si nécessaire>

Par le biais d'un commis	1
Par le biais du portail en ligne d'une banque	2
Par le biais de l'application mobile d'une banque	3
Par le biais d'un guichet automatique	4
Au téléphone	5
Je n'ai pas de compte bancaire	88
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q17

À quel point avez-vous confiance dans la capacité du gouvernement du Canada à protéger vos renseignements personnels?

1 Pas du tout confiance	1
2	2
3 Plutôt confiance	3
4	4
5 Tout à fait confiance	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q9A

Récemment, avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit concernant l'inscription au dépôt direct auprès du gouvernement du Canada pour recevoir vos paiements?

Oui	1
Non	2
Je ne me rappelle pas	98
Pas de réponse	99

### Q9A2 [1,10]

#### *Heard of signing up in Q9A*

Où avez-vous vu, lu ou entendu l'information concernant l'inscription au dépôt direct?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent  
<[Téléphone]Lire la liste si nécessaire>

À la télévision	1
Dans un encart adjoint à un chèque faisant la promotion du dépôt direct	2
Par le biais d'un employé de banque ou caisse populaire	3
Sur le portail en ligne ou le site Web d'une banque	4
Spécialiste en déclarations de revenus ou conseiller financier	5
Par le biais d'un ami ou d'un membre de la famille	6
Par le biais des médias sociaux	7
Sur un site Web du gouvernement du Canada (ex., l'ARC)	8
Par le biais d'un employé du gouvernement du Canada	9

Autre réponse (préciser)	77
Je ne me rappelle pas	98
Pas de réponse	99

### Q9B [1,7]

#### *Cheque or both, and heard of signing up in Q9A*

Quel est le message clé ou l'élément d'information dont vous vous souvenez au sujet de l'inscription au dépôt direct? <[Téléphone] Est-ce que c'est parce-que... (Lisez la liste lentement et demandez oui / non pour chacun) >

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent	
Vous recevez vos paiements plus rapidement	1
C'est sécuritaire	2
C'est plus pratique pas besoin d'aller à la banque	3
C'est facile de s'inscrire	4
Vous pouvez maintenant vous inscrire auprès de la plupart des banques	5
Votre paiement ne sera pas retardé en raison de circonstances imprévues comme une grève postale ou du mauvais temps	6
Autre (préciser)	77
Je ne me rappelle pas	98
Pas de réponse	99

### Q9C [1,7]

#### *Cheque or both*

Lequel des endroits ou personnes suivantes pourrait mieux vous renseigner sur l'inscription au dépôt direct pour vos paiements du gouvernement du Canada?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

<[Téléphone]Lire la liste>	
Site Web du gouvernement du Canada	1
Renseignements sur les chèques que je reçois du gouvernement du Canada	2
Caissier de banque ou guichet automatique	3
Site Web ou portail en ligne de banque	4
Comptable ou votre conseiller financier	5
Ami ou membre de la famille qui s'y connaît bien	6
<[Téléphone] (S.v.p. lire comme faisant partie de la liste) > Quelque chose d'autre (précisez)	77
Je ne sais pas	98
Pas de réponse	99

### Q10C

#### *Cheque only*

Si vous avez entendu parler des avantages de vous inscrire au dépôt direct auprès d'un employé d'une banque, d'un conseiller financier ou de toute autre personne à qui vous demandez des conseils ou des renseignements financiers, à quel point est-il probable que vous envisagiez de vous inscrire ou d'en savoir plus?

Pas du tout probable	1
Pas très probable	2
Assez probable	3
Probable	4
Très probable	5

**Q22*****No direct deposit (cheque only)***

Si vous décidiez aujourd'hui de vous inscrire ou non au dépôt direct pour recevoir un paiement du gouvernement du Canada, lequel des messages ou arguments suivants considèreriez-vous comme le plus convaincant pour prendre une décision?

<[Téléphone] Lisez la liste lentement et demandez oui / non pour chacun>	
Vous recevez vos paiements plus rapidement	1
C'est sécuritaire	2
C'est plus pratique pas besoin d'aller à la banque	3
C'est facile de s'inscrire	4
Vous pouvez vous inscrire directement auprès du gouvernement (au téléphone ou en ligne)	5
Vous pouvez vous inscrire par l'intermédiaire de votre banque ou caisse populaire (au téléphone ou en ligne)	6
Le dépôt direct est plus écologique et réduit l'impact sur l'environnement	7
Autre (préciser)	77
Aucune de ces réponses ne me convainc le dépôt direct ne m'intéresse pas	97
Je ne sais pas	98
Pas de réponse	99

**Q13A [1,2]*****Half sample between Q13A and Q13B***

Hormis pour les dépôts directs ou les paiements du gouvernement du Canada, lesquelles des raisons suivantes sont généralement les plus importants pour vous lorsque vous prenez des décisions? Nous aimerions que vous ne sélectionniez que les deux plus importants pour vous. <[Téléphone] Nous ne recherchons que les 2 plus importants. Je vais lire une liste de 5 lentement. >

Choisissez un maximum de deux réponses	
L'efficacité et l'économie de temps	1
La sécurité	2
La commodité	3
Le fait de se faciliter la vie	4
Le contrôle	5
Aucune de ces réponses	97
Pas de réponse	99

**Q13B [1,2]*****Half sample between Q13A and Q13B***

Hormis pour les dépôts directs ou les paiements du gouvernement du Canada, qu'est-ce qui est généralement le plus important pour vous d'éviter lorsque vous prenez des décisions? Nous aimerions que vous ne sélectionniez que les deux plus importants pour vous. <[Téléphone] Nous ne recherchons que les 2 plus importants. Je vais lire une liste de 5 lentement. >

Choisissez un maximum de deux réponses	
Perte de temps	1
Risque inutile	2
Dérangement	3
Complications	4
Ne pas avoir le contrôle	5

Aucune de ces réponses	97
Pas de réponse	99

## DEMIN

En terminant, j'aimerais vous poser quelques questions pour les besoins de la compilation de statistiques. Je tiens à vous rappeler que toutes vos réponses demeureront entièrement confidentielles.

## QLANG [1,2]

Quelle est la première langue que vous avez apprise lorsque vous étiez enfant et que vous comprenez toujours?

<[Téléphone] (NE <u>PAS</u> LIRE LA LISTE. ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES) >	
Anglais	1
Français	2
Autre (préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	99

## QEMP

Quelle catégorie correspond le mieux à votre situation d'emploi actuelle?

<[Téléphone] (LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE) >	
Employé(e)	1
Travail autonome	3
Absence de courte durée du travail (congé autorisé, congé de maladie, incapacité au travail de courte durée)	5
Mise à pied temporaire (p. ex., congédiement)	6
Sans emploi, mais je suis à la recherche d'un emploi	7
Sans emploi et pas à la recherche d'un emploi	8
À la retraite / invalidité de longue durée	9
À la maison pour s'occuper de la famille	10
Étudiant(e) postsecondaire pendant l'année scolaire	11
<[Téléphone](NE PAS LIRE)> Autre (veuillez précisez)	77
<[Téléphone](NE PAS LIRE)> Je préfère ne pas répondre	99

## QEMP2

### *Student*

Est-ce que vous travailliez aussi pendant vos études?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	99

## QEMP3

### *Employed, self-employed, student (if working)*

<[QEMP = 11] Travailliez-vous à temps plein (35 heures par semaine ou plus)? [AUTRE] Est-ce que c'est à temps plein (35 heures par semaine ou plus)? >

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	99

## QUNEMP

*Unemployed, retired, at home, student, other, NR, QEMP*

Avez-vous eu un emploi à temps partiel ou à temps plein **au cours de la dernière année?**

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	99

## QEDU

Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint?

<[Téléphone] (LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE) >

8e année ou moins	1
Études secondaires non terminées	2
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	3
Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers	4
Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire	5
Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Certificat universitaire supérieur au baccalauréat	8
Préfère ne pas répondre	99

## QINC

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux la somme des revenus avant impôts de tous les membres de votre foyer en 2019?

<[Téléphone]Lire la liste>

Moins de 20 000 \$	1
20 000\$ à un peu moins de 40 000\$	2
40 000\$ à un peu moins de 60 000\$	3
60 000\$ à un peu moins de 80 000\$	4
80 000\$ à un peu moins de 100 000\$	5
100 000\$ à un peu moins de 150 000\$	6
150 000\$ et plus	7
<[Téléphone](NE PAS LIRE)> Je préfère ne pas répondre	99

## QINC2

Depuis la mi-mars, lorsque les commerces non essentiels et les écoles ont fermées, est-ce que le revenu de votre ménage a...?

Augmenté de façon générale	1
Est resté en grande partie le même	2
Diminué de façon générale	3
Je préfère ne pas répondre	99



## QREC

Nous menons une série d'entretiens téléphoniques d'une durée de 20 minutes afin de discuter de la façon dont les gens décident de s'inscrire ou non au dépôt direct, ainsi que, pour ceux qui se sont récemment inscrits, de leurs expériences avec le processus. Il ne s'agit que d'une conversation amicale et aucune connaissance spécifique n'est requise. Nous offrons un incitatif de 40 dollars pour une participation à ce volet supplémentaire. Souhaitez-vous participer à cet entretien de suivi?

Oui (veuillez nous fournir votre nom, votre adresse de courriel et votre numéro de téléphone ci-dessous pour que nous puissions communiquer avec vous. Nous n'utiliserons PAS ces coordonnées à d'autres fins et nous ne le divulguerons pas à qui que ce soit pour quelque raison que ce soit) 1  
Non 2

## QRECNAME [0,1]

Nom : 1

## QRECEMAIL [0,1]

Courriel : 1

## QRECTEL [0,1]

Téléphone : 1

## QRECEXT [0,1]

Ext. 1

## THNK

Voilà qui met fin au sondage que nous avons effectué pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada. Dans les mois à venir, le rapport sera disponible sur le site Internet de Bibliothèque et archives Canada. Nous vous remercions beaucoup d'avoir pris le temps d'y participer, nous vous en sommes reconnaissants. Vos réponses ont été enregistrées et vous pouvez maintenant fermer la fenêtre de votre navigateur.

## THNK2

### *Screened-out*

Malheureusement, sur la base de vos réponses, vous n'êtes pas admissible à participer à ce sondage. Merci de nous avoir accordé de votre temps!

## B. GUIDE D'ENTREVUE

# Recherche sur l'opinion publique Dépôt direct

Guide d'entretien pour les informateurs clés  
Juillet 2020

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) gère l'Initiative de dépôt direct, qui vise à réduire l'utilisation de chèques imprimés pour favoriser celle du dépôt direct. Les Associés de recherche EKOS (EKOS) mènent actuellement une recherche afin de recueillir des renseignements qui orienteront des décisions liées à des programmes et à des communications sur le dépôt direct, et d'améliorer les communications, les promotions et les activités de sensibilisation.

Dans le cadre de cette étude, EKOS organise des entrevues avec des participants d'un récent sondage national. Reconnaisant que votre temps est précieux, nous vous offrons 40 dollars en guise de remerciement pour votre participation. Les entretiens devraient durer entre 25 et 30 minutes. Vous êtes libre de participer et votre confidentialité sera protégée. Aucune information pouvant révéler directement ou indirectement votre identité ne sera transmise ou publiée sans l'obtention préalable de votre consentement. Toutefois, l'entretien sera enregistré pour permettre à l'enquêteur de préparer des notes sommaires. L'enregistrement sera détruit après la prise de notes.

### Chèques seulement

1. Quels paiements recevez-vous actuellement du gouvernement du Canada? Environ combien de fois par année recevez-vous un paiement?
  - a. Recevez-vous actuellement (ou avez-vous déjà reçu) d'autres paiements par dépôt direct, comme une paie d'un employeur?
2. Savez-vous que vous pouvez recevoir des paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct?
  - a. Selon vous, combien de personnes sont susceptibles de recevoir des chèques du gouvernement du Canada, c'est-à-dire quel pourcentage de la population?
  - b. Avez-vous déjà songé à passer des chèques au dépôt direct?
3. Pourquoi préférez-vous recevoir des chèques? Est-ce seulement pour certains paiements ou pour tous les paiements?

- a. Quelles sont vos préoccupations précises au sujet de la réception de paiements par dépôt direct ou quels obstacles y voyez-vous? [trop difficile, pas digne de confiance, perte de contrôle, pas utile]
  - b. Pourquoi croyez-vous cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
4. Selon vous, quels sont les avantages du dépôt direct? Qu'est-ce qui motiverait les gens à l'utiliser?
  - a. Est-ce aussi un avantage pour vous?
  - b. Comment cela se compare-t-il aux préoccupations ou aux obstacles que vous avez mentionnés?
5. Qu'est-ce qui changerait la donne pour vous? Autrement dit, qu'est-ce qui vous convaincrerait d'utiliser le dépôt direct plutôt que de recevoir des chèques?
6. Qu'est-ce qu'il faudrait pour que vous passiez au dépôt direct?
  - a. Renseignements sur la sécurité de vos renseignements
  - b. Renseignements sur l'inscription ou aide pour s'inscrire
  - c. Moyen facile de s'inscrire, processus d'inscription rapide et facile
  - d. Modification de la quantité de renseignements bancaires à fournir
  - e. Possibilité de préciser ou de contrôler des choses, comme le compte dans lequel le dépôt se fait ou le moment où le dépôt a lieu
7. Avez-vous vu des renseignements ou des publicités sur le dépôt direct, ou est-ce que quelqu'un vous en a parlé?
  - a. Où les avez-vous vus ou de qui s'agit-il? Si un aspect vous semble convaincant ou intéressant, de quoi s'agit-il? (p. ex., ne se perd pas dans le courrier, rapidité du paiement, etc.)
  - b. Quel serait la raison ou le message le plus convaincant de ce type d'information?

### **Conclusion**

8. Est-ce que vous aimeriez ajouter quelque chose?

***Merci de votre participation!***

## Nouvelles inscriptions au dépôt direct

1. Quand vous êtes-vous inscrit(e) au dépôt direct?
2. Aviez-vous déjà reçu des paiements du gouvernement du Canada par chèque avant de vous y inscrire?
3. Qu'est-ce qui vous a convaincu de vous inscrire au dépôt direct à ce moment-là?
4. Aviez-vous vu des renseignements ou des publicités sur le dépôt direct, ou est-ce que quelqu'un vous en avait parlé avant votre inscription?
  - a. Où les avez-vous vus ou de qui s'agissait-il? Si un aspect vous semblait convaincant ou intéressant, de quoi s'agit-il? (p. ex., ne se perd pas dans le courrier, rapidité du paiement, etc.)
  - b. Quel était la raison ou le message le plus convaincant de ce type d'information?
  - c. Est-ce que le fait d'obtenir ces renseignements vous a amené(e) à vous inscrire?
5. Pourquoi receviez-vous des chèques avant de passer au dépôt direct?
  - a. Quelles étaient vos préoccupations précises au sujet de la réception de paiements par dépôt direct ou quels obstacles y voyiez-vous?
  - b. Pourquoi?
6. Selon vous, quels sont les avantages du dépôt direct? Qu'est-ce qui motiverait les gens à l'utiliser?
  - a. Est-ce l'avantage que vous avez vu lorsque vous avez décidé de vous inscrire?
  - b. Comment cela se compare-t-il aux préoccupations ou aux obstacles que vous avez mentionnés plus tôt?
7. Selon vous, qu'est-ce qui changerait la donne pour la plupart des gens? (Autrement dit, qu'est-ce qui les convaincrerait d'utiliser le dépôt direct plutôt que de recevoir des chèques?)
8. Quel a été le principal facteur que vous avez pris en considération au moment de passer au dépôt direct?
  - a. Renseignements sur la sécurité de vos renseignements
  - b. Renseignements sur l'inscription ou aide pour s'inscrire
  - c. Le fait que ce service était offert sur le portail en ligne de votre banque
  - d. Moyen facile de s'inscrire, processus d'inscription rapide et facile
  - e. Modification du nombre de renseignements bancaires à fournir
  - f. Possibilité de préciser ou de contrôler des choses comme le compte dans lequel le dépôt se fait ou le moment où il est déposé

9. Parlons maintenant du processus d'inscription. Comment vous êtes-vous inscrit(e) au dépôt direct? (Détails sur l'inscription directe en ligne auprès du GC ou par le biais d'une institution financière, plutôt que par téléphone, en personne, etc.)
  - a. Quelqu'un vous a-t-il aidé avec le processus d'inscription?
  - b. Qu'est-ce qui vous a fait choisir cette méthode d'inscription? Avez-vous terminé le processus de la façon dont vous l'avez commencé ou avez-vous dû changer de méthode ou d'approche? Le cas échéant, pourquoi?
  
10. Comment avez-vous trouvé le processus d'inscription?
  - a. Facile/difficile – simple/déroutante
  - b. Temps requis pour vous inscrire (combien de temps cela a-t-il pris?)
  - c. Est-ce que cela s'est passé comme vous vous y attendiez, est-ce que cela a été plus facile ou plus difficile, plus court ou plus long que prévu?
  
11. *Si le processus est long, difficile ou déroutant, ou s'il a fallu changer de méthode : qu'est-ce qui aurait facilité l'inscription au dépôt direct?*

### **Conclusion**

12. Est-ce que vous aimeriez ajouter quelque chose?

***Merci de votre participation!***