



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) - Recherche qualitative

Sommaire

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom de la firme de recherche: Corporate Research Associates Inc.

Numéro du contrat: 46565-193636/001/CY

Valeur du contrat: 64 929,80 \$ (incluant HST)

Date d'attribution des services: 2018-08-22

Date de livraison des services: 2018-12-19

Numéro d'enregistrement : ROP 036-18

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du Revenu du Canada à : media.relations@cra-arc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada

Évaluation du formulaire de demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Recherche qualitative

Sommaire

Préparé par Corporate Research Associates pour l'Agence du revenu du Canada
Décembre 2018

L'Agence du revenu du Canada a mandaté Corporate Research Associates pour tenir des groupes de discussion avec les Canadiens au sujet du formulaire de demande d'ACE révisé. L'objectif de cette recherche était d'obtenir des commentaires sur le formulaire afin de s'assurer qu'il est facile à remplir et qu'il permet de recueillir les renseignements nécessaires pour déterminer l'admissibilité d'un bénéficiaire potentiel à l'ACE. Huit (8) groupes de discussion en personne à quatre (4) emplacements ont été réalisés à cette fin du 3 au 11 octobre 2018. Ces emplacements étaient plus précisément Halifax, Montréal, Toronto et Vancouver. Les 59 participants étaient des adultes canadiens âgés de 19 à 59 ans ayant au moins un enfant de moins de 18 ans vivant avec eux. La présente publication rend compte des constatations tirées de cette recherche qualitative.

This publication is also available in English under the title Canada Child Benefit (CCB) Application Form Testing – Qualitative Research – Executive Summary.

Autorisation de reproduction

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse media.relations@cra-arc.gc.ca.

Numéro de catalogue :

Rv4-122/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-29121-5

Publication connexes (numéro d'enregistrement : ROP 036-18)

Numéro de catalogue : Rv4-122/2019E-PDF (Sommaire, anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-29120-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre du Revenu national, 2018.

Sommaire

Corporate Research Associates Inc.

Numéro de contrat : 46565-193636/001/CY

Numéro d'enregistrement de la ROP : POR 036-18

Date du contrat : le 22 août 2018

Contexte, objectifs et méthodologie

Dans le cadre de ses efforts visant à être plus axée sur les clients, l'Agence du revenu du Canada (ARC) révisé actuellement les formulaires de demande de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) (notamment les formulaires RC66, RC66SCH et CTB9) pour simplifier le processus de demande. Avant de choisir une présentation finale, l'ARC souhaite obtenir des commentaires du public cible au sujet d'un prototype de formulaire pour s'assurer qu'il est convivial tout en permettant la saisie des renseignements nécessaires à la détermination de l'admissibilité d'un bénéficiaire potentiel à l'ACE. Huit (8) groupes de discussion en personne à quatre (4) emplacements ont été réalisés à cette fin du 3 au 11 octobre 2018. Ces emplacements étaient plus précisément Halifax, Montréal, Toronto et Vancouver.

Tous les participants étaient des adultes canadiens de 19 à 59 ans ayant au moins un enfant de moins de 18 ans vivant avec eux. Dans chaque marché, un groupe réunissait des nouveaux arrivants (des résidents qui habitent au Canada depuis moins de 2 ans) et un autre groupe réunissait des membres de la population générale habitant au Canada depuis au moins 3 ans, y compris des Autochtones. Il y avait un mélange de sexes, de situations d'emploi, de revenus du ménage, de nombre d'enfants et d'état matrimonial dans chaque groupe. Dix personnes ont été recrutées dans chaque groupe et l'ensemble des groupes de discussion à tous les emplacements comptait 59 participants. Les discussions duraient d'une heure et demie à deux heures dans chaque cas et chaque participant a reçu 100 \$ à titre d'honoraires.

Notons qu'il convient d'interpréter les résultats de la présente étude avec précaution, car les recherches qualitatives ne fournissent qu'une orientation. On ne peut attribuer les résultats à l'ensemble de la population étudiée avec un degré suffisant de fiabilité statistique. La valeur contractuelle totale de la recherche était de 64 929,80 \$ (TVH incluse).

Preuve de neutralité politique

J'atteste par la présente et à titre de représentant de Corporate Research Associates Inc. que les résultats attendus sont entièrement conformes aux exigences en matière de neutralité décrites dans la politique de communication du gouvernement du Canada ainsi que dans les procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les résultats attendus n'incluent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques ou les positions des partis, et les cotes de performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signée



Margaret Brigley, Présidente et chef des opérations
Corporate Research Associates

Date : le 30 octobre 2018

Principales constatations

Les résultats de l'**étude qualitative sur le formulaire de demande d'Allocation canadienne pour enfants (ACE)** montrent que les nouveaux prototypes des formulaires RC66, RC66SCH et CTB9 sont considérés comme des améliorations par rapport aux formulaires de demande actuels, notamment en ce qui a trait au fait d'être plus faciles à comprendre et d'être plus faciles à remplir sans aide. La simplicité du vocabulaire et la mise en page utilisée ont favorisé cette impression d'amélioration.

Cela dit, les prototypes de formulaires de demande ne s'attaquent pas à tous les problèmes précédemment mentionnés propres aux documents existants et des révisions supplémentaires seraient donc nécessaires. Même si la partie sur le statut de citoyen et le statut d'immigrant du formulaire RC66SCH révisé était considérée comme simple et facile à comprendre, le terme « résident » utilisé dans les trois prototypes de formulaires aurait besoin d'être clarifié. En effet, il faudrait une clarification de ce qui définit un « résident », un « nouveau résident » et un « non-résident » afin de distinguer ces termes de ceux qui sont utilisés dans le contexte de la résidence ou du statut de nouvel arrivant. De même, l'expression « résident de retour au pays » était une source de confusion chez certains, notamment en ce qui a trait à la durée minimale d'un séjour à l'étranger et aux dates dont il faut tenir compte.

Même si les définitions révisées de l'état matrimonial étaient généralement claires et faciles à comprendre, il y a encore une certaine confusion portant sur la date à laquelle commence une relation de conjoint de fait (est-ce lorsque deux personnes emménagent ensemble ou douze mois après cette date). Malgré une certaine confusion liée à la partie sur la garde partagée dans le formulaire RC66 révisé, les participants signalent certaines améliorations quant à la définition de la garde partagée. L'ajout de proportions de temps (c'est-à-dire, 40 % à 60 %) et les exemples de situations étaient considérés comme utiles. La date du début de la garde partagée était également bien comprise. De

même, le formulaire RC66 révisé fournit une explication claire de la notion de principal responsable des soins et de l'éducation d'un enfant.

L'examen détaillé des prototypes de formulaires de demande d'ACE a donné aux participants l'occasion de proposer de nombreuses petites modifications visant à rendre le texte plus clair, points dont il sera question de manière plus détaillée dans l'*Analyse détaillée* et la *Conclusion* du présent rapport. La plupart des points sont liés à la clarification de l'admissibilité à l'ACE, l'amélioration des explications sur la manière de remplir les formulaires, le choix de termes plus simples dans le cas de certaines notions, la révision de certaines questions pour s'assurer qu'elles sont précises, et l'ajout d'un choix de réponse « ne s'applique pas » lorsqu'il est pertinent de le faire. Un point digne de mention est la confusion fréquente liée aux directives d'envoi postal du formulaire dans les trois documents. Les clients ignoraient en effet où se trouve leur bureau des services fiscaux.

Les parties de formulaire dans lesquelles les nouveaux arrivants doivent indiquer les revenus gagnés à l'extérieur du Canada étaient une autre source de confusion. Les questions qui se posaient étaient par exemple quels revenus il fallait indiquer, s'il fallait indiquer un montant brut ou un montant net, quel était le taux de change qu'il fallait utiliser pour les revenus gagnés à l'extérieur du Canada, s'il s'agissait de revenus mensuels ou annuels, et s'il fallait indiquer un montant exact ou une estimation.

Dans l'ensemble, les résultats de l'étude montrent que l'ARC ne fait pas fausse route dans sa réélaboration du formulaire de demande de l'Allocation canadienne pour enfants, dans l'attente de modifications visant à rendre le texte plus clair.