



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

# Essais d'accessibilité des formulaires et des guides de l'Agence

## Rapport final

**Préparé pour l'Agence du revenu du Canada (ARC)**

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : CW2236398

Montant du contrat (TVH comprise) : 88 818,00 \$

Date d'attribution du contrat : 20 juillet 2022

Date de livraison : novembre 2022

Numéro d'inscription : POR 016-22

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)

***This report is also available in English.***

Canada

# Droit d'auteur

## Essais d'accessibilité des formulaires et des guides de l'Agence

### Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Groupe Conseil Quorus Inc.

Novembre 2022

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique résume les constatations faites lors de 44 entrevues approfondies menées auprès d'individus dans l'ensemble du pays. Les participants recrutés étaient des personnes qui indiquent avoir un handicap faisant partie de l'une des quatre catégories énumérées plus tard dans le rapport. Les entrevues ont eu lieu entre le 23 août 2022 et le 4 octobre 2022. Chaque séance a duré environ une heure.

Cette publication est aussi disponible en français sous le titre : Essais d'accessibilité des formulaires et des guides de l'Agence

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite doit être obtenue au préalable auprès de l'ARC.

Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada par courriel à l'adresse [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca).

101, promenade du Colonel-By  
Ottawa ON K1A 0K2  
Canada

**Numéro du catalogue** : Rv4-161/1-2023F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN)** : 978-0-660-45875-5

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 016-22)**

**Numéro du catalogue** : Rv4-126/1-2022E-PDF (final report, English)

**ISBN**: 978-0-660-45873-1

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2022.



## Table des matières

<b>Résumé exécutif</b> .....	4
<b>But et objectifs de l'étude</b> .....	4
<b>Méthodologie de recherche</b> .....	5
<b>Principales constatations</b> .....	5
Expériences antérieures avec les formulaires et les guides de l'Agence .....	5
Examen de l'accessibilité des formulaires et guides de l'Agence .....	8
<b>Résultats détaillés</b> .....	13
<b>But et objectifs de l'étude</b> .....	14
Expériences générales antérieures avec les formulaires et les guides de l'Agence .....	15
Expériences antérieures relatives aux guides de l'Agence.....	16
Expériences antérieures relatives aux formulaires de l'Agence.....	19
Examen de l'accessibilité des formulaires et guides de l'Agence .....	20
<b>Méthodologie de recherche</b> .....	28
Public cible et base d'échantillonnage .....	28
Description des procédures de collecte de données .....	29
<b>Annexes</b> .....	37
Questionnaire de recrutement .....	37
Guide de discussion .....	49

## Résumé exécutif

Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : CW2236398

Numéro d'inscription de la ROP : 016-22

Date d'attribution du contrat : 20 juillet 2022

Coût du contrat : 88 818,00 \$

## But et objectifs de l'étude

La Loi canadienne sur l'accessibilité a été adoptée en juillet 2019, renforçant ainsi l'engagement du gouvernement du Canada à repérer, à éliminer et à éviter de façon proactive les obstacles à l'accessibilité lorsque les Canadiens font affaire avec les secteurs relevant de la responsabilité fédérale, qu'ils soient internes ou externes à une organisation.

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Division des programmes de renseignements (DPR) de l'Agence du revenu du Canada (Agence), une division responsable de l'autorisation des publications de l'Agence sur l'administration de l'impôt et des prestations, voulait consulter les personnes en situation de handicap pour en apprendre davantage sur les obstacles relatifs au fait de trouver les renseignements dont ils ont besoin et au fait de remplir les formulaires et pour obtenir des suggestions sur la façon dont la navigation pourrait être améliorée.

Le but de cette recherche était de cerner les lacunes en matière d'accessibilité en ce qui a trait aux publications de l'Agence sur l'administration de l'impôt et des prestations, en portant une attention particulière aux formulaires et aux guides. Plus précisément, les objectifs consistaient à :

- déterminer les obstacles qui font en sorte qu'il est plus difficile de trouver et de comprendre les renseignements dans les formulaires et les guides;
- déterminer les obstacles qui font en sorte qu'il est plus difficile de remplir des formulaires en ligne, des formulaires en format papier ou des formulaires dans tout autre format;
- recueillir les opinions concernant l'exécution de ces tâches;
- obtenir des suggestions permettant de déterminer comment l'exécution de ces tâches pourrait être facilitée.

Les résultats de la recherche seront principalement utilisés pour améliorer les publications sur l'administration de l'impôt et des prestations pour les personnes en situation de handicap afin de permettre à tous les Canadiens de respecter leurs obligations fiscales de façon simple et exacte. L'Agence utilisera les connaissances acquises pour mettre à jour ses processus, ses outils et ses publications dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ainsi

que pour créer son plan d'accessibilité des publications d'ici décembre 2022, qui sera inclus dans le plan d'accessibilité à l'échelle de l'Agence.

## **Méthodologie de recherche**

La méthodologie de recherche comprenait 44 entrevues individuelles approfondies menées en ligne et par téléphone en anglais et en français. Les entrevues ont eu lieu entre le 23 août 2022 et le 4 octobre 2022. Des entrevues ont été menées auprès de personnes de partout au pays qui ont indiqué vivre avec un ou plusieurs des types de handicaps suivants : une déficience visuelle, une déficience auditive, une invalidité physique ou une divergence neurologique. Chaque séance a duré environ une heure. Les participants ont été informés à l'avance que la recherche était menée au nom de l'Agence du revenu du Canada tout en recevant une rétribution de 250 \$ pour leur participation.

Des renseignements supplémentaires sur la méthodologie de recherche sont fournis dans le rapport complet.

Note au lecteur : La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

## **Principales constatations**

### **Expériences antérieures avec les formulaires et les guides de l'Agence**

Dans l'ensemble, les participants avaient une expérience récente limitée en ce qui a trait à l'utilisation des guides et des formulaires de l'Agence. La majeure partie de cette expérience est relative à la production de leur déclaration de revenus annuelle et, dans une moindre mesure, aux formulaires ainsi qu'aux guides concernant le Crédit d'impôt pour personnes handicapées.

De nombreux participants ont utilisé un logiciel d'impôt (un logiciel qu'ils ont acheté ou qui est disponible gratuitement) pour produire leur déclaration de revenus annuelle. Une petite portion des participants ont eu recours à un service fiscal payant. Par conséquent, ils n'avaient pas beaucoup utilisé directement ses formulaires et ses guides précis.

En règle générale, les participants ont indiqué qu'ils ont été en mesure d'accéder aux divers guides et formulaires dont ils se souvenaient avoir besoin. Cela dit, certains ont dû s'adapter de différentes façons pour utiliser avec succès un guide ou pour remplir leurs formulaires. Dans l'ensemble, les défis suivants ont été mentionnés le plus souvent par les participants :

- Avoir de la difficulté à trouver des **copies papier** du guide d'impôt annuel et des formulaires connexes.
- Avoir de la difficulté à comprendre le « jargon fiscal » ou le **langage technique**.
- Avoir besoin de l'aide de quelqu'un d'autre ou avoir besoin d'une loupe pour lire les versions papier des guides et des formulaires parce que la police de caractères est **trop petite**.

En ce qui a trait aux guides, les constatations générales suivantes ont été mises au jour :

- L'utilisation des guides de l'Agence était relativement rare, notamment parce que les participants n'en avaient pas besoin (plutôt qu'en raison de problèmes d'accessibilité).
- Le guide le plus utilisé était celui lié aux déclarations de revenus annuelles. De plus, comme il a été mentionné ci-dessus, le principal défi pour les participants était de trouver la version papier de ce guide. Ce défi a été presque exclusivement rencontré par ceux qui envoient leur déclaration de revenus par la poste.
- Très peu de gens semblaient savoir que d'autres versions des guides, y compris une version en gros caractères, étaient disponibles.
- La plupart des participants semblaient préférer la version numérique en format PDF. Ce format permet notamment au lecteur d'effectuer un zoom avant et d'agrandir le texte autant qu'ils le souhaitent. De plus, ils peuvent sauvegarder le document aux fins de consultation ultérieure et rechercher des mots-clés. Les personnes ayant une déficience visuelle avaient une forte préférence pour la version numérique étant donné que ce format leur permet de contrôler la taille de la police et d'utiliser la technologie de lecture d'écran.
- Ceux qui préfèrent la version papier des documents ont également tendance à préférer produire leurs déclarations de revenus à la main. Ces personnes étaient aussi moins susceptibles d'être à l'aise avec la technologie. En effet, elles aiment garder une trace écrite et annoter le document (par exemple, elles aiment écrire des notes dans la marge, surligner des passages du texte, etc.). Certaines d'entre elles ont de la difficulté à regarder un écran d'ordinateur pendant de longues périodes de temps tandis que d'autres ont de la difficulté à se concentrer lorsqu'elles utilisent un ordinateur.

- Peu de personnes ont mentionné avoir rencontré d'importants obstacles en matière d'accessibilité lorsqu'ils ont utilisé les guides de l'Agence. Une police trop petite, le « texte serré » et le manque d'espacement sont les principaux défis qui ont été rencontrés par ceux qui avaient utilisé des versions papier par le passé. Ces obstacles n'ont pas empêché les participants d'utiliser ces documents. Toutefois, les participants n'ont pas été en mesure de les utiliser efficacement en raison de ceux-ci. L'utilisation du langage technique était également un obstacle qui était souvent mentionné par les participants, et cela, peu importe le format.

En ce qui a trait aux formulaires, les constatations générales suivantes ont été mises au jour :

- La déclaration de revenus annuelle et le formulaire pour le crédit d'impôt pour personnes en situation de handicap sont les documents qui sont revenus le plus souvent.
  - Certains participants ont confondu d'autres types de « formulaires », comme les formulaires en ligne pour l'assurance-emploi, et les formulaires de l'Agence. Les formulaires comme ceux-ci qui sont intégrés à un site Web étaient généralement considérés comme conviviaux et accessibles.
- Les préférences en ce qui a trait au format des formulaires cadrent largement avec la façon dont un participant produit sa déclaration de revenus.
- Les raisons pour lesquelles un participant préfère une version spécifique d'un guide ou d'un formulaire sont généralement les mêmes.
- Très peu de gens étaient au courant qu'ils existaient d'autre format pour les formulaires, y compris les versions ayant une police de caractères plus grande.
- Les participants aimeraient être en mesure de soumettre des formulaires numériques plus facilement. La plupart des participants ont trouvé qu'il était peu pratique d'imprimer les formulaires et de les envoyer par la poste.
- La plupart des participants ne se souvenaient pas avoir rencontré de nombreux obstacles à l'accessibilité qu'ils ont rencontrés lorsqu'ils ont rempli les formulaires de l'Agence. Comme pour les guides, les défis étaient habituellement liés à la taille de la police, au manque d'espacement, aux champs trop petits (surtout pour les versions papier) et à l'utilisation d'un langage technique.
- Ceux qui ont besoin d'utiliser un lecteur d'écran ont indiqué que leurs appareils ou leurs logiciels ont eu de la difficulté avec certains formulaires dans le passé. Ceci les forçait à demander de l'aide pour remplir leur formulaire.

## Examen de l'accessibilité des formulaires et guides de l'Agence

**Aperçu du processus :** Douze documents différents de l'Agence (un guide et onze formulaires) ont été sélectionnés aux fins d'examen. Chaque participant a reçu trois documents dans le format de son choix avant son entrevue. Les versions suivantes des documents étaient disponibles : les versions imprimés ou papier, la version PDF qui peut être remplie, la version à gros caractères, la version en braille, la version audio numérique (format MP3) et la version texte électronique. On a demandé aux participants de parcourir chaque document et, dans le cas des formulaires, de remplir diverses sections en utilisant des renseignements fictifs afin d'évaluer la convivialité du formulaire. L'exactitude des renseignements entrés n'était pas pertinente aux fins de l'étude.

Dans certains cas, les caractéristiques particulières des documents étaient perçues positivement par certains, tandis que la même caractéristique était perçue négativement pour d'autres. Cela était parfois attribuable au type de handicap dont souffrait le participant (par exemple, certaines personnes ayant une déficience visuelle aimaient les formulaires dont le texte était divisé en plusieurs colonnes, tandis que les personnes neurodivergentes trouvaient que ces formulaires étaient plus difficiles à utiliser). Dans d'autres cas, il peut y avoir un certain chevauchement entre les points positifs et négatifs soulevés par les participants en raison des documents particuliers qui leur ont été attribués, en raison du format que ces derniers ont utilisé dans le cadre de l'examen de l'accessibilité (par exemple, une version avec une police de caractères plus grande par rapport à une version avec une police de caractères plus petite) ou en raison du programme dans lequel ils ont ouvert le document.

Voici quelques-uns des points saillants de la rétroaction fournie concernant **le guide** (Pension alimentaire) :

- Dans la plupart des cas, ce document a été considéré comme accessible par presque tous les participants, surtout ceux qui ont examiné la version PDF numérique.
- Voici quelques-uns des points positifs du document :
  - La présence d'une table des matières.
  - Des titres et des sous-titres de sections qui sont clairs.
  - L'utilisation efficace des puces pour « diviser » de grands blocs de texte.
  - L'utilisation efficace des mots-clés en caractères gras.
  - Le fait que la majeure partie du document fonctionne bien avec les lecteurs d'écran.
- Le fait que le texte est divisé en deux colonnes sur la même page a reçu des critiques mitigées. Les personnes qui effectuent un zoom avant sur le document sur leur ordinateur

ont aimé le fait que tout le texte à lire soit réparti sur la moitié de la page. Ils ont eu moins besoin de faire défiler le texte vers la gauche et vers la droite.

- D'autres préféraient une seule colonne de texte, car, selon eux, cela leur permettrait de rester plus concentrés tout en améliorant la mise en page globale du document.
- Voici quelques-unes des principales faiblesses du document :
  - L'organigramme du questionnaire d'auto-évaluation à la page 7 a été la partie la plus critiquée. Certains participants neurodivergents ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté à suivre la logique du diagramme et qu'ils se sentaient dépassés et confus.

La mauvaise interaction avec les lecteurs d'écran était encore plus problématique. Un participant utilisant le lecteur d'écran JAS a expliqué que le logiciel n'indiquait pas qu'il s'agissait d'un organigramme, et que le logiciel n'a pas lu les questions dans le bon ordre. De plus, le logiciel ne respectait pas la logique de l'organigramme et lisait seulement ces options après que les questions avaient déjà été lues. Les personnes qui ne sont pas en mesure de consulter l'organigramme et qui sont fournies une lecture d'écran incorrecte ne pourront pas comprendre cette partie du document. Une approche différente qui explique une étape à la fois pourrait mieux répondre aux besoins de ceux qui ont eu de la difficulté avec cette page.
  - Certains participants ont indiqué que les différentes sections du texte ne devraient pas s'étendre sur plusieurs pages.
  - Certaines versions standards des textes ont été jugées comme étant trop denses.
  - Les participants ont aussi indiqué que la table des matières devrait comprendre une seule colonne et qu'elle devrait être rédigée en caractère plus gros. Le guide devrait également être interactif (permettre à l'utilisateur de cliquer sur un numéro de page pour l'amener directement à cette page).
  - Un participant a suggéré que les numéros de téléphone soient également « actifs », ce qui permettrait aux personnes qui utilisent Skype ou une technologie semblable afin d'appeler les numéros directement à partir de leur ordinateur.
- Bon nombre d'entre eux ont été agréablement surpris par la liste des autres formats qui se trouve à la deuxième page du document. Ils ont également apprécié le fait que la liste indique comment ils pouvaient les obtenir. Personne n'était au courant de ces options avant cette étude.

Voici quelques-uns des points saillants de la rétroaction fournie concernant **les formulaires** :

- Les participants qui ont reçu des versions en gros caractères des formulaires ou qui ont été en mesure de consulter ces versions au moyen de la fonction de partage d'écran de Zoom ont été impressionnés par ce format avec l'aide du modérateur. Ils ont tous indiqué que ce format serait non seulement plus accessible pour eux, mais que pour certains, ce format leur permettrait également de remplir des formulaires de façon plus indépendante.
  - Plusieurs personnes voulaient avoir accès aux versions remplissables et sauvegardables de ce format.
- Voici quelques-unes des principales forces des divers formulaires examinés :
  - Le fait que les formulaires comprennent un « mini-guide » (le « mini-guide » n'est pas un document distinct). Certains auraient préféré que ces renseignements soient au début du formulaire et non à la fin.
  - Le fait qu'il y a des sections qui sont clairement délimitées et séparées les unes des autres au moyen de cases et de titres de section en gros caractères (par exemple, le formulaire 1A).
  - Le fait qu'il est clairement indiqué où se trouvent les champs (en utilisant l'ombrage des couleurs).
  - Le fait que les formulaires comprennent une ligne ou des points de repère reliant le texte à son champ connexe.
  - Le fait que les cases à cocher et les boutons radio étaient faciles à repérer et à utiliser. Selon certains participants, les cases à cocher et les boutons radio devraient être positionnés verticalement plutôt qu'horizontalement afin de faciliter la tâche des lecteurs d'écran.
  - Le fait que les documents comprennent des hyperliens vers des documents connexes lors de l'utilisation d'une version numérique d'un formulaire.
  - Le fait que les mots-clés soient en caractères gras.
  - Le fait que les menus déroulants fonctionnaient très bien. Toutefois, certains participants préféreraient que la « flèche » indiquant que le champ était un menu déroulant soit plus grande ou qu'elle soit placée au début du champ.
  - Le fait que la touche de tabulation ainsi que les touches de direction pouvaient être utilisées efficacement pour aller d'un champ à l'autre.

- Le fait que les champs nécessitant des formats précis (p. ex., un code postal) indiquent clairement aux lecteurs d'écran le format souhaité.
- Le fait que les renseignements et les définitions sont fournis dans une colonne plutôt que dans deux.
- Voici quelques-unes des principales faiblesses des divers formulaires examinés :
  - Le fait que certaines questions ou certains champs sont trop proches les uns des autres.
  - Le fait que certaines parties du texte sont trop « regroupées » et devraient être plus espacées.
  - Le fait que la taille de la police du texte lorsqu'il faut remplir en champ est trop petite.
  - En général, les très grands tableaux comportant plusieurs colonnes doivent être évités.
  - Le fait que les formulaires nécessitant de nombreux chiffres et calculs ne sont pas assez espacés ni automatisés (dans la mesure du possible).

Certains participants n'ont pas pu remplir un document PDF en raison du logiciel ou de l'application qu'ils utilisaient. Cette recherche a révélé que de nombreux participants ouvrent ces types de documents dans leur navigateur Web ou dans des « lecteurs » PDF autres qu'Adobe avec divers degrés de réussite. Bien que le site Web de l'Agence indique qu'Adobe offre la meilleure expérience utilisateur, ce ne sont pas tous les utilisateurs de formulaires qui obtiennent ces formulaires directement à partir du site. De plus, même s'ils obtiennent le document sur le site, ils pourraient ne pas remarquer cette recommandation ou ils pourraient croire qu'ils peuvent le remplir avec une autre application si celle-ci est en mesure d'ouvrir le document. Le fait de ne pas pouvoir le faire, peu importe l'application, serait considéré comme un obstacle à l'accessibilité par l'utilisateur final.

À la fin de chaque entrevue, les participants étaient impressionnés par la capacité de l'Agence à fournir des formulaires et des guides dans d'autres formats. Selon eux, l'Agence devrait plus en faire la promotion. Lorsqu'on leur a demandé comment ils faisaient pour accéder à ces types de fichiers, la grande majorité des participants ont répondu qu'ils effectuaient une recherche sur le site Web de l'Agence ou sur Google. Plusieurs personnes croient qu'elles peuvent télécharger les formulaires dans leur format préféré directement à partir du site Web de l'Agence. Pour eux, le fait d'envoyer un courriel ou d'appeler l'Agence pour « commander » un document semblait être une approche désuète.

## Attestation de neutralité politique

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

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

Signé,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rick Nadeau', is centered on a light gray, textured rectangular background.

1er novembre 2022  
Rick Nadeau, président  
Le groupe conseil Quorus Inc.

## Résultats détaillés

## But et objectifs de l'étude

La Loi canadienne sur l'accessibilité a été adoptée en juillet 2019, renforçant ainsi l'engagement du gouvernement du Canada à repérer, à éliminer et à éviter de façon proactive les obstacles à l'accessibilité lorsque les Canadiens font affaire avec les secteurs relevant de la responsabilité fédérale, qu'ils soient internes ou externes à une organisation.

L'accessibilité est un élément fondamental de l'expérience client, et le renforcement de l'accessibilité dans l'ensemble de leurs programmes, services et politiques est au cœur de la philosophie « Les gens d'abord » de l'Agence du revenu du Canada (Agence).

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Division des programmes de renseignements (DPR) de l'Agence voulait consulter les personnes en situation de handicap afin d'en apprendre davantage sur les difficultés et les facilités en ce qui concerne le fait de trouver les renseignements dont elles ont besoin et de remplir les formulaires tout en recueillant des suggestions sur la façon dont la navigation pourrait être améliorée.

Le but de cette recherche était de cerner les lacunes en matière d'accessibilité en ce qui a trait aux publications de l'Agence sur l'administration de l'impôt et des prestations, en mettant l'accent sur les formulaires et les guides. Plus précisément, les objectifs de cette recherche qualitative sur l'opinion publique étaient les suivants :

- déterminer les obstacles qui font en sorte qu'il est plus difficile de trouver et de comprendre les renseignements dans les formulaires et les guides;
- déterminer les obstacles qui font en sorte qu'il est plus difficile de remplir des formulaires en ligne, des formulaires en format papier ou des formulaires dans tout autre format;
- recueillir les opinions concernant l'exécution de ces tâches;
- obtenir des suggestions permettant de déterminer comment l'exécution de ces tâches pourrait être facilitée.

Les résultats de la recherche seront principalement utilisés pour améliorer les publications sur l'administration de l'impôt et des prestations pour les personnes en situation de handicap afin de permettre à tous les Canadiens de respecter leurs obligations fiscales de façon simple et exacte. L'Agence utilisera les connaissances acquises pour mettre à jour ses processus, ses outils et ses publications dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

L'Agence utilisera également les connaissances acquises pour mettre à jour ses processus et ses outils afin de créer son plan d'accessibilité des publications d'ici décembre 2022, qui sera inclus dans le plan d'accessibilité à l'échelle de l'Agence.

## Principales constatations

### Expériences générales antérieures avec les formulaires et les guides de l'Agence

Avant d'examiner l'accessibilité de guides et de formulaires précis, on a demandé à tous les participants de parler de leurs expériences antérieures avec ces types de documents de l'Agence. Des explications générales sur un formulaire de l'Agence et un guide de l'Agence ont été fournies aux participants. Le modérateur leur a également demandé de se concentrer sur leurs expériences plus récentes.

Dans l'ensemble, les participants avaient une expérience limitée en ce qui a trait aux guides et aux formulaires de l'Agence. Pour ceux qui se souvenaient déjà avoir utilisé les formulaires et les guides de l'Agence, la majeure partie de cette expérience concernait la production de leur déclaration de revenus annuelle et, dans une moindre mesure, les formulaires ainsi que les guides liés au crédit d'impôt pour personnes en situation de handicap.

De nombreux participants ont utilisé un logiciel d'impôt (un logiciel payant ou une version gratuite) pour produire leur déclaration de revenus annuelle. Un petit nombre d'entre eux ont eu recours à un service fiscal payant. Par conséquent, ils n'ont pas souvent utilisé les formulaires et les guides fournis par l'Agence.

En règle générale, les participants ont indiqué qu'ils ont été en mesure d'accéder aux divers guides et formulaires dont ils se souvenaient avoir besoin. Cela dit, certains ont dû s'adapter de différentes façons ou obtenir différents types de soutien pour utiliser adéquatement un guide ainsi que pour remplir leurs formulaires correctement. Dans l'ensemble, les défis qui ont été souvent soulevés par les participants étaient entre autres liés à l'accès aux copies papier, à l'utilisation d'un langage technique dans les documents et au fait que les caractères étaient trop petits.

Premièrement, de nombreux participants ont mentionné avoir de la difficulté à trouver des copies papier du guide d'impôt annuel et des formulaires connexes dans leur collectivité. Le fait de ne pas être en mesure de trouver facilement le format qu'ils préfèrent utiliser a été perçu par de nombreuses personnes comme un problème en matière d'accessibilité.

Ensuite, un certain nombre de participants ont indiqué avoir de la difficulté à comprendre le « jargon fiscal » et le langage technique utilisé dans les formulaires et les guides. Cela mène habituellement à l'une ou à une combinaison des situations suivantes : ils ont eu besoin de l'aide d'une personne qu'elle connaît, ils ont pris plus de temps à remplir leurs formulaires, ils ont

rempli leurs formulaires avec un certain degré d'incertitude ou ils ont dû communiquer avec l'Agence pour obtenir de l'aide ou des précisions.

« C'est un peu trop technique... Pour être honnête, je n'arrivais vraiment pas à remplir les formulaires. Ma fille m'a donc beaucoup aidé. C'était juste trop complexe pour moi... et j'ai abandonné. » [traduction] - Femme de 55 ans vivant en Ontario et ayant une déficience auditive et visuelle

Au moment de discuter de leur expérience globale avec les formulaires et les guides de l'Agence, bon nombre d'entre eux ont mentionné la taille des caractères leur causaient des problèmes. Pour certains, cela signifiait qu'ils avaient besoin de l'aide d'une autre personne ou qu'ils ont dû utiliser d'une loupe pour lire les versions papier des guides et des formulaires, car la taille de la police était trop petite pour être facilement lisible.

« J'ai utilisé une loupe afin de survoler le texte. Je sais que ce n'est pas idéal, mais cela a pris beaucoup plus de temps que si j'avais été en mesure de le voir normalement. Je crois que cela a toujours été un défi pour moi. Le texte est simplement trop petit. » [traduction] - Homme de 33 ans vivant en Ontario et ayant une vision très faible ou nulle.

De même, certains participants ont mentionné avoir de la difficulté à consulter les documents dans lesquels il n'avait pas beaucoup d'espace entre les lignes et les paragraphes du texte. Le fait que le texte n'est pas adéquatement espacé peut rendre les documents difficiles à lire pour ceux qui ont de la difficulté à voir tout en faisant en sorte qu'ils ont plus de difficulté à se concentrer sur ce qu'ils lisent.

« Lorsque vous avez un TDAH, vos yeux ont tendance à regarder un peu partout lorsque vous lisez un texte. C'est surtout le cas lorsqu'il y a beaucoup d'éléments qui sont regroupés, comme des mots. Il serait plus facile pour moi de le lire si le texte était en double interligne. Dans bien des cas, je crois aussi que cela me permettrait de plus facilement retenir ce que je lis. » [traduction] - Homme de 52 ans vivant en Ontario qui est neurodivergent.

Cela dit, quelques participants estiment qu'il doit y avoir un certain équilibre. En effet, comme l'a expliqué un participant, les pages contenant des calculs sont plus faciles à parcourir et à remplir lorsque les lignes sont plus rapprochées.

### Expériences antérieures relatives aux guides de l'Agence

Après avoir discuté de l'expérience globale des participants avec les formulaires et les guides de l'Agence, nous avons abordé plus particulièrement leurs expériences relatives aux guides.

L'utilisation des guides de l'Agence est relativement rare, notamment parce que les participants n'en ont pas besoin (plutôt qu'en raison de problèmes d'accessibilité). Le guide le plus utilisé est celui qui porte sur les déclarations de revenus annuelles. De plus, comme il a été mentionné auparavant, le principal défi pour les participants est lié au fait de trouver la version papier de ce guide. Ce défi est presque exclusivement rencontré par ceux qui envoient leur déclaration de revenus par la poste.

Très peu de gens semblaient savoir que les guides étaient disponibles dans d'autres formats, y compris une version en gros caractères. La plupart des participants semblaient préférer la version numérique en format PDF des guides. Le principal avantage de ce format est qu'il permet aux contribuables d'agrandir le texte autant qu'ils le souhaitent.

« Si j'avais accès à la version numérique... Je pourrais agrandir le texte. » [traduction] -  
Femme de 55 ans vivant en Ontario et ayant une déficience auditive et visuelle

De plus, ce format permet aux personnes qui sauvegardent le document sur leur ordinateur de le consulter n'importe quand sans avoir à l'imprimer. Certains ne veulent pas ou n'aiment pas imprimer des documents. De plus, certaines personnes ne sont pas en mesure d'imprimer des documents, car elles n'ont pas accès à une imprimante.

« Je préférerais avoir une version numérique d'un guide parce que je peux aussi l'enregistrer sur mon bureau afin de le consulter dans le futur. Je n'aurai pas besoin de classer ou de ranger le guide, etc. Je n'aurais pas besoin d'utiliser un système d'archivage papier par exemple. » [traduction] Homme de 42 ans vivant au Nouveau-Brunswick et qui est neurodivergent.

Le format numérique PDF permet aussi à l'utilisateur de rechercher des mots-clés.

« Vous pouvez appuyer sur la touche de contrôle et la touche F afin de trouver quelque chose sur cette page. J'utilise beaucoup cette fonction. Si je ne connaissais pas cette fonction, il me faudrait certainement plus de temps pour trouver les choses que je cherche simplement parce qu'ils ne sautent pas toujours aux yeux. » [traduction] -  
Femme de 54 ans vivant au Nouveau-Brunswick et ayant une vision très faible ou nulle.

Les personnes ayant une déficience visuelle ont une forte préférence pour la version numérique étant donné que ce format leur permet de contrôler la taille de la police ou d'utiliser la technologie de lecture d'écran.

« Je préférerais obtenir tous les guides en format PDF, simplement parce qu'ils sont plus faciles à utiliser et me permettent d'agrandir le texte pour trouver des éléments. » [traduction] - Homme de 37 ans vivant en Alberta et ayant une vision très faible ou nulle.

De plus, certains participants qui utilisent un logiciel pour répondre à leurs besoins préfèrent avoir une version numérique afin qu'ils puissent contrôler les paramètres de leur appareil ou de leur logiciel de façon à ce qu'il soit plus facile et plus confortable pour eux de consulter le document.

« La version numérique est vraiment bonne, parce que mes yeux deviennent fatigués. Le fait de regarder des couleurs vives fatigue rapidement mes yeux. La version numérique me permet de diminuer la luminosité de mon écran de mon appareil, ce que je ne peux pas faire avec du papier ou le Soleil. Je peux changer le contraste ou les équilibres de couleurs pour faire ressortir des couleurs plus orangées qui fatiguent moins mes yeux. Cela aide particulièrement lorsqu'il faut que je regarde un grand écran. » [traduction] - Homme de 19 ans vivant en Alberta et qui est neurodivergent.

Ceux qui préfèrent la version papier des documents ont également tendance à produire leurs déclarations de revenus à la main. Ces personnes sont également moins susceptibles de maîtriser la technologie et préfèrent garder une trace écrite. Ils aiment également annoter le document (p. ex., inscrire des notes dans la marge, surligner des passages du texte, etc.).

« Je préférerais le papier parce que je peux faire des va-et-vient... J'aime aussi surligner des passages du texte. Par exemple, s'il y a une section du guide que je ne comprends pas, je la surligne. » [traduction] - Femme de 40 ans vivant en Ontario et ayant une vision très faible ou nulle.

Certaines personnes ont de la difficulté à regarder un écran d'ordinateur pendant une longue période de temps. C'est surtout le cas pour celles qui ont besoin d'agrandir le texte. De plus, d'autres participants (principalement ceux qui sont neurodivergents) ont expliqué qu'ils ont tendance à être plus distraits lorsqu'ils utilisent un ordinateur. C'est pourquoi ils préfèrent avoir la version papier.

« J'ai tendance à avoir des migraines lorsque je passe du temps devant mon écran.... Peu importe ce que je regarde, je fatigue mes yeux parce que je ne suis pas en mesure de voir le mot au complet. Par exemple, si je regarde une page, je ne vois pas l'entièreté du document.... Si je lis un paragraphe, je ne verrais que la moitié du paragraphe. Je dois donc toujours bouger ma tête afin de continuer à lire. » [traduction]- Femme de 40 ans vivant en Ontario et ayant une vision très faible ou nulle

Peu de gens se souvenaient d'avoir rencontré des obstacles importants récemment lorsqu'on leur a posé des questions sur les obstacles à l'accessibilité à l'utilisation des guides de l'Agence. Pour ceux qui avaient utilisé des versions papier par le passé, les principaux défis étaient liés à la taille de la police, à la « densité » de texte et au manque d'espacement au sein de celui-ci. Ces

obstacles n'ont pas empêché les participants d'utiliser ces documents. Toutefois, les participants n'ont pas été en mesure de les utiliser aussi efficacement en raison de ceux-ci.

« Je pense que je pourrais l'utiliser [une version à gros caractère] sans problème. Toutefois, je serais toujours un peu plus lent que les autres. Par exemple, certaines choses qui vous prennent cinq minutes peuvent me prendre entre 15 à 20 minutes. »  
[traduction] - Femme de 40 ans vivant en Ontario et ayant une vision très faible ou nulle.

Un autre défi que les participants ont rencontré était lié à l'utilisation d'un langage technique. Ceci était considéré comme un problème, peu importe le format du document.

« Les guides devraient être plus simples. Le langage utilisé est un petit peu trop technique. » [traduction] - Femme de 55 ans vivant en Ontario et ayant une déficience auditive et visuelle

### Expériences antérieures relatives aux formulaires de l'Agence

On a ensuite demandé aux participants de nous parler de leurs expériences récentes avec les formulaires de l'Agence.

La déclaration de revenus annuelle et le formulaire pour le crédit d'impôt pour personnes en situation de handicap sont les documents qui sont revenus le plus souvent. Certains participants ont confondu d'autres types de « formulaires », comme les formulaires en ligne pour l'assurance-emploi, et les formulaires de l'Agence. Les formulaires comme ceux-ci qui sont intégrés à un site Web sont généralement considérés comme étant conviviaux et accessibles.

En ce qui concerne les formulaires de l'Agence, les préférences en matière de format correspondent en grande partie à la façon dont un participant produit sa déclaration de revenus. Les raisons pour lesquelles un participant préfère un format précis d'un formulaire étaient cohérentes avec les raisons pour lesquelles il préfère un format précis d'un guide.

Comme c'était le cas pour les guides de l'Agence, très peu de participants savaient qu'ils pouvaient avoir accès à d'autres formats pour les formulaires, y compris les versions en gros caractères.

Les participants ont indiqué qu'ils aimeraient être en mesure de soumettre des formulaires numériques plus facilement. La plupart des participants trouvent qu'il était peu pratique d'imprimer les formulaires et de les envoyer par la poste. De plus, comme il a été mentionné précédemment, ce ne sont pas tous les participants qui ont accès à une imprimante à la maison.

« Pour moi, l'approche idéale serait de pouvoir le remplir et de l'envoyer par voie électronique.... J'ai dû quitter ma maison pour me rendre dans un magasin. J'ai dû

également payer un service de déplacement pour m’y rendre parce que je me suis déplacé en fauteuil roulant... Si c’était un formulaire que je pouvais remplir en ligne, tout aurait été fait en cinq minutes. » - Femme de 54 ans vivant au Nouveau-Brunswick et ayant une vision très faible ou nulle.

La plupart des participants ne se souvenaient pas avoir rencontré de nombreux obstacles à l’accessibilité lorsqu’ils ont rempli les formulaires de l’Agence. Comme pour les guides, les défis étaient habituellement liés à la taille de la police, au manque d’espacement, aux champs de texte trop petits (surtout pour les versions papier) et à l’utilisation du langage technique. Cela étant dit, certains participants estiment que certains formulaires sont extrêmement complexes ou qu’ils demandent trop de renseignements. Selon eux, ces formulaires pourraient être simplifiés.

Un défi propre à ceux qui comptent sur les lecteurs d’écran est que les formulaires ne sont pas tous compatibles avec leur appareil ou leur logiciel. Ceci les forçait à demander de l’aide pour remplir leur formulaire.

### Examen de l’accessibilité des formulaires et guides de l’Agence

Pour le reste de chaque entrevue, le modérateur et le participant ont examiné les formulaires et les guides de l’Agence qui ont été sélectionnés afin de déterminer à quel point ils étaient accessibles.

Au total, douze documents différents de l’Agence (un guide et onze formulaires) ont été sélectionnés aux fins d’examen (la liste complète est disponible dans la section relative à la méthodologie). Chaque participant a reçu trois documents dans le format de son choix avant son entrevue. Les participants pouvaient choisir de recevoir les documents soit par la poste ou par courriel. De plus, ceux qui ont demandé que les documents leur soient envoyés par la poste pouvaient choisir entre le format papier ordinaire, la version en braille, le format avec de gros caractères ou le format audio.

On a demandé aux participants de parcourir chaque document et de tenter de remplir les formulaires.

Nous avons encouragé les personnes qui utilisent habituellement un lecteur d’écran pour naviguer dans les formulaires et les guides à essayer de naviguer dans les documents avec cette technologie et à signaler tout problème, au besoin. Au cours des entrevues, les participants ont mentionné divers lecteurs d’écran, y compris ChromeVox, Windows 11 Narrator (la fonction narrateur de Windows 11), JAWS, ainsi que les lecteurs d’écran intégrés à divers appareils (ordinateur, tablette ou téléphone). Certains participants ont aussi mentionné le lecteur d’écran intégré et la fonction de synthèse vocale d’Apple.

## Examen de l'accessibilité du guide

Nous avons demandé aux participants d'évaluer le guide de l'Agence portant sur la Pension alimentaire. Dans la plupart des cas, ce document a été considéré comme accessible par presque tous les participants, surtout ceux qui ont examiné la version PDF numérique.

Dans certains cas, les caractéristiques particulières des documents étaient perçues positivement par certains, tandis que la même caractéristique était perçue négativement pour d'autres. Cela était parfois attribuable au type de handicap dont souffrait le participant (par exemple, certaines personnes ayant une déficience visuelle aimaient les formulaires dont le texte était divisé en plusieurs colonnes, tandis que les personnes neurodivergentes trouvaient que ces formulaires étaient plus difficiles à utiliser). Dans d'autres cas, il peut y avoir un certain chevauchement entre les forces et les faiblesses en raison des documents particuliers qui ont été attribués à un participant (par exemple, certains estimaient que le texte d'un formulaire était bien espacé, mais que ce n'était pas le cas pour un autre formulaire) en raison du format utilisé pour l'examen de l'accessibilité (p. ex., l'utilisation d'une grande police par rapport à l'utilisation d'une police standard) ou en raison du programme dans lequel il a ouvert le document.

Voici quelques points forts de ce document :

- La présence d'une table des matières.
- Des titres et des sous-titres de sections qui sont clairs.
- L'utilisation efficace des puces pour « diviser » de grands blocs de texte.
- L'utilisation efficace des mots-clés en caractères gras.
- La majeure partie du document fonctionne bien avec les lecteurs d'écran.
- L'utilisation d'un langage simple plutôt que d'un langage technique.

« Je pense que le langage utilisé dans le texte n'est pas trop complexe. Une personne ne devrait pas avoir trop de problèmes à remplir ou à lire ce document pour la première fois.

Le langage dans le texte me semble adéquat. » - Homme de 33 ans vivant en Ontario et ayant une vision très faible ou nulle. (Concernant le guide 3B)

Le fait que le texte est divisé en deux colonnes sur la même page a reçu des critiques mitigées. Les personnes qui effectuent un zoom avant sur le document sur leur ordinateur ont aimé le fait que tout le texte à lire soit réparti sur la moitié de la page. Ceci fait en sorte qu'ils ont moins besoin de faire défiler plusieurs fois le texte de la gauche vers la droite. Ce point a été notamment soulevé par les personnes ayant une déficience visuelle.

Toutefois, certains préfèrent que chaque page ne contienne qu'une seule colonne de texte, car cela leur permet de rester plus concentrés tout en améliorant la mise en page globale améliorant ainsi que la lisibilité du texte. Ce point a été généralement soulevé par les participants neurodivergents.

Bien que le guide ait reçu des commentaires positifs, certaines faiblesses ont également été soulignées. L'organigramme du questionnaire d'auto-évaluation à la page 7 a été la partie la plus critiquée. Certains participants neurodivergents ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté à suivre la logique du diagramme et qu'ils se sentaient dépassés et confus. Encore plus problématique était le fait que les lecteurs d'écran avaient de la difficulté à interpréter cet organigramme. Les participants ont mentionné qu'il serait une bonne idée de remplacer l'organigramme par présentation « étape par étape », afin d'aider les personnes qui ont de la difficulté avec cette page.

Cela étant dit, une version plus accessible du même organigramme présenté dans le guide peut également être consultée en utilisant la version HTML du document qui se trouve en ligne. La version HTML permet à l'utilisateur de répondre à une question à la fois. Cette option peut atténuer une partie ou la totalité des difficultés liées à l'organigramme qui ont été éprouvées par les participants en raison d'une mauvaise interaction avec la technologie de lecture d'écran ou en raison de la confusion générale relative à la logique de l'organigramme. Toutefois, cette solution de rechange n'est pas très utile pour les gens qui préfèrent utiliser les copies papier ou qui ne se sentent pas assez à l'aise avec la technologie pour accéder au guide en ligne. L'Agence devrait également faire la promotion de cette option afin que les personnes qui préfèrent le questionnaire en ligne sachent que cette version de l'organigramme est disponible tout en indiquant comment ils peuvent y accéder.

Voici quelques commentaires supplémentaires reçus au sujet de ce document :

- Quelques-uns des participants ont noté que le texte débordait parfois d'une page à l'autre tout en mentionnant que cela ne devrait pas être le cas.
- De plus, le format standard de certains textes a été jugé comme étant trop dense.
- Des participants ont indiqué que la table des matières devrait être en une seule colonne. Ils ont aussi mentionné que la police de caractère pour la table de matière devrait être plus grande. Le guide devrait également être interactif (permettre à l'utilisateur de cliquer sur un numéro de page pour l'amener directement à cette page).
- Quelques participants étaient d'avis que la version papier devrait fournir d'autres façons d'obtenir des renseignements autres que le site Web afin d'aider les gens qui n'ont pas accès à Internet.

- Un participant a suggéré que les numéros de téléphone soient également « actifs », ce qui permettrait aux personnes qui utilisent Skype ou une technologie semblable afin d'appeler les numéros directement à partir de leur ordinateur.

Bon nombre d'entre eux ont été agréablement surpris par la liste des autres formats qui se trouve à la deuxième page du document. Ils ont également apprécié le fait que la liste indique comment ils pouvaient les obtenir. Aucun des participants n'était au courant de ces options avant cette étude.

### Examen de l'accessibilité des formulaires

Au total, 11 formulaires différents de l'Agence ont été présentés dans le cadre des entrevues. Les rétroactions fournies par les différents groupes de participants étaient assez semblables, peu importe le formulaire.

Toutefois, certains participants ont eu des commentaires différents selon le format qu'ils ont choisi. Les participants qui ont reçu des versions en gros caractères des formulaires ou qui ont été en mesure de consulter ces versions au moyen de la fonction de partage d'écran de Zoom avec l'aide du modérateur ont notamment été impressionnés par cette version du document. Ils ont tous indiqué que ce format serait non seulement plus accessible pour eux, mais que pour certains, ce format leur permettrait également de remplir des formulaires de façon plus indépendante. Plusieurs personnes voulaient avoir accès aux versions remplissables et sauvegardables de ce format.

- De plus, bon nombre d'entre eux ont d'abord perçu ces documents comme étant déroutants et difficiles à comprendre ou à remplir en raison du langage technique ou du « jargon fiscal » utilisé. Toutefois, dans le cadre de l'examen des documents, les participants étaient satisfaits de la façon dont ceux-ci étaient rédigés et estimaient qu'ils seraient en mesure de les remplir sans difficulté. Si des commentaires concernant le langage technique étaient soulevés, ils avaient tendance à concerner des formulaires qui n'étaient pas liés à la situation fiscale du participant.

« En fait, j'ai trouvé qu'il y avait plus de définitions et d'explications dans ce document comparativement aux autres documents de l'Agence. Selon moi, c'est une bonne chose » [traduction]. - Femme de 43 ans vivant en Colombie-Britannique qui est neurodivergente.  
(concernant le formulaire 2C)

« Il n’y a pas beaucoup de termes très précis et techniques. » « Les termes utilisés sont très simples et faciles à comprendre. Le document n’est pas trop compliqué ».  
[traduction] - Homme de 19 ans vivant en Alberta et qui est neurodivergent.(concernant le formulaire 2C)

Comme pour l’examen de l’accessibilité du guide, les participants n’ont pas tous apprécié les mêmes caractéristiques des formulaires. Par exemple, certains ont estimé que les « espaces blancs » dans un formulaire étaient une bonne chose, tandis que pour d’autres il s’agissait d’une faiblesse. Cela était attribuable à leur type de handicap ou aux différents formulaires qu’ils ont reçus. En effet, au moins un participant estimait qu’il n’y avait pas assez d’espace dans le formulaire 4A, tandis qu’un autre participant a indiqué qu’il y avait une bonne quantité d’espace blanc dans le formulaire 1C. Ces deux participants avaient des formulaires avec une police de caractères régulière.

Voici quelques-unes des principales forces des divers formulaires examinés :

- Le fait que les formulaires comprennent un « mini-guide » (le « mini-guide » n’est pas un document distinct). Toutefois, certains préfèrent que ces renseignements se trouvent au début du formulaire et non à la fin de celui-ci. Ces participants avaient l’impression que cela permettrait de déterminer à l’avance si le formulaire leur sera utile. L’utilisateur pourrait donc savoir immédiatement s’il s’agissait du bon formulaire. Cela leur permettrait aussi de mieux comprendre tout le jargon qu’ils risquent rencontrer en remplissant le formulaire.

Le fait qu’il y a des sections qui sont clairement délimitées et séparées les unes des autres au moyen de cases et de titres de section en gros caractères (par exemple, le formulaire 1A).

- Le fait qu’il est clairement indiqué où se trouvent les champs (en utilisant l’ombrage des couleurs).
- Le fait que les formulaires comprennent une ligne ou des points de repère reliant le texte à son champ connexe.
- Le fait que les cases à cocher et les boutons radio étaient faciles à repérer et à utiliser. Selon certains participants, les cases à cocher et les boutons radio devraient être positionnés verticalement plutôt qu’horizontalement afin de faciliter la tâche des lecteurs d’écran.
- Le fait que les hyperliens vers les documents connexes étaient fournis dans les versions numériques des documents.
- Le fait que les mots-clés soient en caractères gras.

- Le fait que les menus déroulants fonctionnaient très bien. Toutefois, certains participants préféreraient que la « flèche » indiquant que le champ était un menu déroulant soit plus grande ou qu'elle soit placée au début du champ.
- Le fait que la touche de tabulation ainsi que les touches de direction pouvaient être utilisées efficacement pour aller d'un champ à l'autre.
- Le fait que les champs nécessitant des formats précis (p. ex., un code postal) indiquent clairement aux lecteurs d'écran le format souhaité.
- Le fait qu'il était que le nombre de chiffres à entrer pour le code postal et les numéros d'assurance sociale était clairement indiqué (p. ex., « six chiffres » ou « neuf chiffres »).
- Le fait que les renseignements et les définitions sont fournis dans une colonne plutôt que dans deux.

Voici quelques-unes des principales faiblesses des divers formulaires examinés :

- Le fait que certaines questions ou certains champs sont trop proches les uns des autres.
- Le fait que certaines parties du texte sont trop « regroupées » et devraient être plus espacées.
- Le fait que la taille de la police du texte lorsqu'il faut remplir en champ est trop petite. En plus des autres champs de texte, ce problème était souvent mentionné lorsqu'il était question des champs dans lesquels il faut entrer des séquences de chiffres, comme un code postal ou un numéro d'assurance sociale. Certains participants étaient d'avis que ces types de champs de texte puissent être améliorés en ayant des cases distinctes pour chaque chiffre ou lettre. Cela permettrait également d'éviter les cas où le format requis n'est pas clair (par exemple, lorsqu'une date doit être écrite dans le format « jour/mois/année » ou lorsqu'un code postal ne doit pas contenir d'espace).

« Supposons que les gens veulent écrire plus grand pour les gens comme moi qui utilise la version papier. Cela me semble restrictif » [traduction] - Femme de 60 ans vivant en Ontario ayant un handicap physique (concernant le formulaire 2B)

- Le fait que certains documents comprennent de très grands tableaux composés de plusieurs colonnes.
- Le fait qu'il n'y a pas assez d'espaces dans les formulaires dans lesquels il faut entrer de nombreux chiffres et effectuer des calculs. De plus, ces calculs devraient être automatisés lorsque ceux-ci utilisent une combinaison de chiffres qui sont entrés dans des cases.

- Par exemple, un participant estimait que la mise en page globale et les calculs dans le formulaire 2A portaient à confusion. Il préférerait la mise en page du formulaire 1 A.
- Le fait que des documents numériques renvoient un utilisateur à un document connexe (comme un guide) ou à une page Web connexe sans fournir des hyperliens vers ces documents ou sites Web pour aider l'utilisateur à trouver les renseignements qu'il cherche de façon plus efficace.
  - Certains des participants ont aussi indiqué qu'il vaut mieux de mentionner les documents et les pages Web connexes au début du document plutôt qu'à la fin. Par exemple, dans le formulaire 2C, il y a un lien menant à une page connexe sur le site Web de l'Agence vers la fin du document. Toutefois, on estime qu'il serait plus utile de placer le lien au début de celui-ci.

## Considérations

Pour améliorer l'expérience utilisateur, le modérateur devait rappeler à plusieurs participants qu'il serait préférable d'ouvrir des fichiers PDF pouvant être remplis et sauvegardés dans Adobe. Malgré les efforts du modérateur, certains participants n'ont pas pu remplir un document PDF en raison du logiciel ou de l'application qu'ils utilisaient. Cette recherche a révélé que de nombreux participants ouvrent ces types de documents dans leur navigateur ou dans des « lecteurs » PDF autres qu'Adobe (comme « Foxit » ou « Lumin ») avec divers degrés de réussite. Par exemple, un participant n'a pas été en mesure d'entrer le code postal dans le formulaire 4B au moyen du programme « Foxit ».

Bien que le site Web de l'Agence indique qu'Adobe offre la meilleure expérience utilisateur, ce ne sont pas tous les utilisateurs de formulaires qui obtiennent ces formulaires directement du site. De plus, même s'ils obtiennent le document sur le site, ils pourraient ne pas remarquer cette recommandation ou ils pourraient croire qu'ils peuvent tout de même le remplir avec une autre application si celle-ci est en mesure d'ouvrir le document et de le sauvegarder. Le fait de ne pas pouvoir le faire, peu importe l'application, serait considéré comme un obstacle à l'accessibilité par l'utilisateur final.

À la fin de chaque entrevue, les participants étaient impressionnés par la capacité de l'Agence à fournir des formulaires et des guides dans d'autres formats.

« Ce que j'aime c'est le fait de pouvoir remplir le formulaire de différentes façons. En effet, je peux le remplir en ligne ou le remplir à la main en le faisant imprimer. Je peux même imprimer une version avec une police de caractères plus grosse. C'est génial. »

[traduction] - Femme de 51 ans vivant en Ontario et ayant un handicap physique.

Selon eux, l'Agence devrait mieux indiquer qu'il est possible d'obtenir différentes versions des documents, car bon nombre d'entre eux ne savaient pas qu'elles existaient. Lorsqu'on leur a demandé comment ils faisaient pour accéder à ces types de fichiers, la grande majorité des participants ont répondu qu'ils effectuaient une recherche sur le site Web de l'Agence ou sur Google. Certains estiment également qu'une partie de la page d'accueil de l'Agence ou une partie du site Web réservée aux formulaires et aux guides devrait être spécifiquement consacrée aux ressources, aux conseils et aux documents liés à l'accessibilité.

« Il faudrait que ce soit indiqué très clairement sur la première page. Il pourrait peut-être avoir une mention "Cliquez ici si vous souffrez d'un handicap" ». [traduction] - Femme de 55 ans vivant en Ontario et ayant une déficience auditive et visuelle

Plusieurs personnes croient qu'elles peuvent télécharger les formulaires dans leur format préféré directement à partir du site Web de l'Agence. Pour eux, le fait d'envoyer un courriel ou d'appeler l'Agence pour « commander » un document semblait être une approche désuète.

### Comparaison entre l'Agence et les autres ordres de gouvernement

Dans la mesure du possible, on a demandé aux participants comment les formulaires et les guides de l'Agence se comparent à ceux des autres ordres de gouvernement, comme les gouvernements provinciaux et municipaux, en matière d'accessibilité. Les participants n'ont pas souvent utilisé les formulaires et les guides fournis par d'autres ordres de gouvernement. Dans la plupart des cas, les participants étaient d'avis que l'Agence était un chef de file dans ce domaine, surtout une fois qu'ils ont appris que les formulaires et les guides étaient disponibles dans d'autres formats.

« L'Agence s'est véritablement adaptée. C'est définitivement mieux que ce qu'offre ma municipalité. » [traduction] Femme de 46 ans vivant en Ontario et ayant un handicap physique (concernant les documents 2C, 3C et 4C)

## Méthodologie de recherche

**Aperçu** : La méthodologie de recherche comprenait 44 entrevues individuelles approfondies qui ont été menées dans l'ensemble du pays. La recherche a été menée entre le 23 août et le 4 octobre 2022.

Quorus était responsable de la coordination de tous les aspects du projet de recherche, notamment la collaboration avec l'Agence en ce qui a trait à la conception et à la traduction du questionnaire de présélection des participants et du guide d'entrevue ainsi que la coordination de tous les aspects de la logistique de collecte de données comme le recrutement des participants, la distribution aux participants de document dans leur format privilégié, la mise en place d'une plateforme d'entrevue, la modération de toutes les entrevues et la présentation des rapports requis à la fin de la collecte de données. L'approche de recherche est décrite plus en détail ci-dessous.

### Public cible et base d'échantillonnage

Le public ciblé dans le cadre de cette recherche était composé de membres de la population générale, âgés de 18 ans et plus, qui indiquent appartenir à un des groupes suivants :

- **Public 1** : Personnes avec une vision très faible ou nulle qui utilisent un lecteur d'écran pour les publications en ligne ou qui utilisent des publications dans des formats alternatifs.
- **Public 2** : Personnes avec une déficience auditive et visuelle qui utilisent une technologie d'assistance ou d'autres adaptations pour pouvoir comprendre les guides et qui utilisent les formulaires.
- **Public 3** : Personnes avec une déficience physique qui utilisent une technologie d'assistance ou d'autres adaptations pour être en mesure de comprendre ou de naviguer dans les guides et qui utilisent les formulaires.
- **Public 4** : Personnes neurodivergentes qui peuvent avoir du mal à lire un texte sans l'aide d'une technologie d'assistance ou d'autres adaptations. Ceux-ci comprennent les personnes qui vivent avec l'aphasie (difficulté à trouver des mots, à écrire ou à comprendre le langage), l'autisme, le trouble déficitaire de l'attention, une blessure au cerveau, la démence, des troubles du développement (syndrome de Down), la dyslexie, la perte intellectuelle, les troubles d'apprentissage, etc.

Toutes les régions étaient bien représentées. En effet, les entrevues étaient réparties de façon assez égale dans les quatre régions suivantes : le Canada atlantique, le Québec, l'Ontario et l'Ouest du Canada. Les entrevues ont été menées en anglais et en français.

Dans la mesure du possible, le recrutement pour la recherche visait également à inclure une bonne représentation selon l'âge, le sexe, l'origine ethnique, l'éducation, le revenu, le statut professionnel, etc.

En plus des critères généraux de profilage des participants susmentionnés, d'autres mesures de sélection ont été prises pour assurer la qualité des répondants, notamment les suivantes :

- Aucun participant (ni personne dans sa famille immédiate ou dans son ménage) travaillant dans un ministère ou un organisme connexe ou dans le domaine de la publicité, de la recherche en marketing, des relations publiques ou des médias (radio, télévision, journaux, production cinématographique ou vidéographique, etc.) n'a été recruté.
- Aucun participant ayant assisté à une séance de recherche qualitative au cours des six derniers mois n'a été recruté.
- Aucun participant ayant assisté à au moins cinq séances de recherche qualitative au cours des cinq dernières années n'a été recruté.
- Aucun participant ayant assisté à une séance de recherche qualitative sur le même sujet général défini par le chercheur ou le modérateur au cours des deux dernières années n'a été recruté.

### Description des procédures de collecte de données

Les données ont été recueillies dans le cadre d'entrevues individuelles approfondies par téléphone. Chaque entrevue a duré environ une heure.

Pour chaque public cible, Quorus visait à réaliser 12 entrevues, dans le but d'effectuer un total de 48 entrevues. Tous les participants aux entrevues ont reçu une rétribution de 250 \$ après leur séance. Un incitatif supplémentaire de 125 \$ a été fourni dans les cas où une personne avait besoin de l'aide d'un aidant naturel afin de participer.

Les participants invités à participer aux entrevues ont été recrutés par téléphone au moyen de la composition numérique aléatoire du grand public, des médias sociaux et d'une base de données à option d'adhésion exclusives. Quorus a également communiqué avec divers organismes et groupes directement reliés aux segments de la population ciblés dans le cadre de cette étude.

Malgré ces efforts et la possibilité de mener leur entrevue au moyen de plusieurs approches accessibles (y compris l'option d'utiliser un interprète), l'objectif initial de 48 entrevues n'a pas pu être atteint. Le manque à gagner concernait exclusivement les participants du public 2

(déficience auditive et visuelle). Non seulement les personnes dans ce segment étaient extrêmement difficiles à trouver, mais compte tenu de leur handicap, il était particulièrement difficile de les convaincre de participer à une recherche parrainée par l'Agence. De nombreux participants potentiels étaient très sceptiques quant à la légitimité de l'étude, même s'ils étaient en mesure de vérifier son authenticité directement sur le site Web de l'Agence. Certains membres de ce groupe ont également expliqué que toutes leurs affaires fiscales étaient gérées par quelqu'un d'autre, ce qui limite leur capacité de fournir des commentaires au sujet de l'accessibilité des formulaires et des guides fondés sur l'expérience directe.

Les considérations relatives à la sélection, au recrutement et à la protection des renseignements personnels énoncés dans les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative ont été prises en compte dans le cadre du recrutement des participants. De plus, les exigences suivantes ont été respectées :

- Toutes les activités de recrutement ont été effectuées dans la langue officielle choisie par les participants, c'est-à-dire en anglais ou en français, selon le cas.
- Sur demande, les participants ont été informés de la marche à suivre pour accéder aux résultats de la recherche.
- Sur demande, les participants ont pu consulter la politique de protection des renseignements personnels de Quorus.
- Le recrutement a permis de confirmer la capacité d'expression orale, de compréhension, de lecture et d'écriture de chaque participant dans la langue dans laquelle la séance devait être tenue.
- Les participants ont été informés de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, et on leur a assuré que ces droits avaient été protégés tout au long du processus de recherche. Ils ont notamment été informés du but de la recherche, du nom du ministère ou de l'organisme responsable et du nom du fournisseur de recherche, ils ont appris que l'étude pourrait être consultée par le public six mois après l'achèvement des travaux sur le terrain par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada, et ils ont été informés que leur participation à l'étude était volontaire et que les renseignements fournis seraient administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Les participants ont été informés que la recherche était menée pour le compte du gouvernement du Canada et de l'Agence à l'étape du recrutement et au début de chaque entrevue. Les participants ont été informés de l'enregistrement audio et vidéo de leur séance et de la présence

d'observateurs de l'Agence. Quorus a veillé à ce que le consentement préalable soit obtenu à l'étape du recrutement et avant le début des entrevues.

Si, au cours du processus de sélection, un participant indique qu'il avait besoin d'un aidant naturel, d'un membre de la famille ou d'un ami pour l'aider à participer à l'entrevue, il était informé qu'il pouvait demander à cette personne d'assister à l'entrevue avec lui. Un incitatif supplémentaire de 125 \$ a été offert pour ces cas.

Toutes les séances ont été menées pendant les heures normales de bureau ou en soirée (selon la disponibilité et les préférences du répondant). Les participants ont eu la possibilité de réaliser l'entrevue par téléphone ou en ligne au moyen de la plateforme Web Zoom. Pour les participants qui ont demandé que l'entrevue soit menée en ligne, l'équipe de recherche a utilisé la plateforme Zoom pour animer et enregistrer la séance (au moyen de microphones et de caméras Web connectés aux appareils électroniques du modérateur et participant, comme son ordinateur portable, sa tablette ou son téléphone intelligent), permettant ainsi un visionnement à distance. Pour les entrevues téléphoniques, un enregistrement audio a été saisi à l'aide du téléphone intelligent du modérateur.

Au total, douze documents différents de l'Agence (un guide et onze formulaires) ont été sélectionnés aux fins d'examen par l'équipe des clients de l'Agence. Chaque participant a reçu trois documents dans le format de son choix avant son entrevue. Les tableaux 3 à 6 indiquent la façon dont les documents ont été distribués.

Les participants pouvaient choisir de recevoir les documents soit par la poste ou par courriel. De plus, ceux qui ont demandé que les documents leur soient envoyés par la poste pouvaient choisir entre le format papier ordinaire, la version en braille, le format avec de gros caractères ou le format audio.

Avant leur séance, des mesures ont été prises pour veiller à ce que les participants ne rencontrent aucun obstacle à la participation.

La liste complète des documents testés dans le cadre de l'étude est présentée dans le tableau suivant.

**Tableau 1 : Liste des documents inclus dans les essais d'accessibilité**

<b>Numéro du produit</b>	<b>Titre</b>	<b>Lien vers le site Web</b>	<b>Type</b>
AUT-01 E	Autoriser l'accès par téléphone et par courrier d'un représentant	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/aut-01.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/aut-01.html</a>	Formulaire (1A)
T776 E	État des loyers de biens immeubles	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t776.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t776.html</a>	Formulaire (1B)
T183 CORP E	Déclaration de renseignements des sociétés pour la transmission électronique	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t183corp.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t183corp.html</a>	Formulaire (1C)
5000-S11 E	Annexe 11, Montants fédéraux des frais de scolarité, du montant relatif aux études et du montant pour manuels et crédit canadien pour la formation (pour tous sauf QC et les non-résidents)	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/trousses-impot-toutes-annees-imposition/trousse-generale-impot-prestations/5000-s11.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/trousses-impot-toutes-annees-imposition/trousse-generale-impot-prestations/5000-s11.html</a>	Déclarations et annexes, feuilles de travail et feuillets connexes (2A)
T1032 E	Choix conjoint visant le fractionnement du revenu de pension	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t1032.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t1032.html</a>	Formulaire (2B)
T1-M E	Déduction pour frais de déménagement	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t1-m.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t1-m.html</a>	Formulaire (2C)
T2201 E	Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t2201.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t2201.html</a>	Formulaire (3A)
P102 E	Pension alimentaire	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/p102.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/p102.html</a>	Guide (3B)

<b>Numéro du produit</b>	<b>Titre</b>	<b>Lien vers le site Web</b>	<b>Type</b>
T929 E	Déduction pour produits et services de soutien aux personnes en situation de handicap	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t929.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t929.html</a>	Formulaire (3C)
T1036 E	Régime d'accèsion à la propriété (RAP) Demande de retirer des fonds d'un REER	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t1036.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t1036.html</a>	Formulaire (4A)
RC96 E	Régime d'encouragement à l'éducation permanente (REEP) Demande de retirer des fonds d'un REER	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/rc96.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/rc96.html</a>	Formulaire (4B)
CPT30 E	Choix de cesser de verser des cotisations au Régime de pensions du Canada, ou révocation d'un choix antérieur	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/cpt30.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/cpt30.html</a>	Formulaire (4C)

Au total, 44 entrevues individuelles ont été réalisées auprès des participants dans l'ensemble du Canada. Parmi les 44 entrevues achevées, 9 ont été menées en français et les 35 autres ont été menées en anglais.

La répartition des participants pour chaque public cible est détaillée dans le tableau ci-dessous :

**Tableau 2 : Répartition des participants pour les publics cibles**

<b>Public cible</b>	<b>Nombre d'entrevues</b>
Public 1 : Personnes ayant une vision très faible ou nulle	12
Public 2 : Personnes ayant une déficience auditive et visuelle.	8
Public 3 : Personne ayant un handicap physique	12
Public 4 : Personnes neurodivergentes	12
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

**Tableau 3 : Détails pour les entrevues auprès du public 1**

<b>Date</b>	<b>Région</b>	<b>Langue pour l'entrevue</b>	<b>Documents examinés</b>
23 août 2022	Nouveau-Brunswick	Anglais	1A, 2A, 3A
25 août 2022	Québec	Français	3B, 4B, 1C
25 août 2022	Ontario	Anglais	2C, 3C, 4C
26 août 2022	Alberta	Anglais	1A, 2A, 3A
31 août 2022	Ontario	Anglais	2C, 3C, 4C
2 septembre 2022	Nouveau-Brunswick	Anglais	3B, 4B, 1C
6 septembre 2022	Québec	Français	1A, 2A, 3A
7 septembre 2022	Nouveau-Brunswick	Anglais	4A, 1B, 2B
7 septembre 2022	Ontario	Anglais	4A, 1B, 2B
9 septembre 2022	Alberta	Anglais	3B, 4B, 1C
14 septembre 2022	Québec	Français	1A, 2A, 3A
14 septembre 2022	Alberta	Anglais	2C, 3C, 4C

**Tableau 4 : Détails pour les entrevues auprès du public 2**

Date	Région	Langue pour l'entrevue	Documents examinés
26 août 2022	Nouvelle-Écosse	Anglais	4A, 1B, 2B
26 août 2022	Ontario	Anglais	1A, 2A, 3A
31 août 2022	Colombie-Britannique	Anglais	3B, 4B, 1C
6 septembre 2022	Nouveau-Brunswick	Anglais	2C, 3C, 4C
7 septembre 2022	Ontario	Anglais	1A, 2A, 3A
7 septembre 2022	Colombie-Britannique	Anglais	4A, 1B, 2B
14 septembre 2022	Ontario	Anglais	3B, 4B, 1C
23 septembre 2022	Ontario	Anglais	1A, 2A, 3A

**Tableau 5 : Détails pour les entrevues auprès du public 3**

Date	Région	Langue pour l'entrevue	Documents examinés
22 août 2022	Ontario	Anglais	1A, 2A, 3A
22 août 2022	Québec	Français	4A, 1B, 2B
29 août 2022	Nouveau-Brunswick	Anglais	1A, 2A, 3A
30 août 2022	Alberta	Anglais	4A, 1B, 2B
1er septembre 2022	Nouveau-Brunswick	Anglais	3B, 4B, 1C
2 septembre 2022	Québec	Français	3B, 4B, 1C
8 septembre 2022	Ontario	Anglais	2C, 3C, 4C
12 septembre 2022	Nouvelle-Écosse	Anglais	1A, 2A, 3A
13 septembre 2022	Ontario	Anglais	2C, 3C, 4C
16 septembre 2022	Colombie-Britannique	Anglais	3B, 4B, 1C
29 septembre 2022	Ontario	Anglais	4A, 1B, 2B
4 octobre 2022	Québec	Français	2C, 3C, 4C

**Tableau 6 : Détails pour les entrevues auprès du public 4**

Date	Région	Langue pour l'entrevue	
23 août 2022	Ontario	Anglais	1A, 2A, 3A
25 août 2022	Manitoba	Anglais	4A, 1B, 2B
25 août 2022	Québec	Français	4A, 1B, 2B
29 août 2022	Colombie-Britannique	Anglais	2C, 3C, 4C
29 août 2022	Québec	Français	4A, 1B, 2B
29 août 2022	Ontario	Anglais	3B, 4B, 1C
30 août 2022	Terre-Neuve	Anglais	3B, 4B, 1C
1er septembre 2022	Québec	Français	1A, 2A, 3A
1er septembre 2022	Alberta	Anglais	2C, 3C, 4C
9 septembre 2022	Alberta	Anglais	2C, 3C, 4C
12 septembre 2022	Nouvelle-Écosse	Anglais	1A, 2A, 3A
15 septembre	Nouveau-Brunswick	Anglais	3B, 4B, 1C

**Avis de non-responsabilité pour la recherche qualitative**

La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

En raison de la taille de l'échantillon, des méthodes de recrutement spéciales utilisées et des objectifs de la recherche, il est clairement entendu que les travaux faisant l'objet de la discussion sont de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à une population plus vaste.

Il serait également inapproprié de suggérer ou d'insinuer que quelques utilisateurs réels (ou bon nombre d'entre eux) se comporteraient d'une certaine façon simplement parce que quelques participants (ou bon nombre d'entre eux) se sont comportés de cette façon durant les séances. Ce type de prévision relève strictement de la recherche quantitative.

## Annexes

### Questionnaire de recrutement

#### Spécifications

---

- 48 entretiens individuels avec des personnes en situation de handicap.
- Le public ciblé sera composé de membres de la population générale, âgés de 18 ans et plus, qui s'identifient comme ayant l'un des éléments suivants :
  - Public 1 : Personnes avec une vision très faible ou nulle qui utilisent un lecteur d'écran pour les publications en ligne ou qui utilisent des publications dans des formats alternatifs.
  - Public 2 : Personnes avec une déficience auditive et visuelle qui utilisent une technologie d'assistance ou d'autres adaptations pour pouvoir comprendre les guides et qui utilisent les formulaires.
  - Public 3 : Personnes avec une déficience physique qui utilisent une technologie d'assistance ou d'autres adaptations pour être en mesure de comprendre ou de naviguer dans les guides et qui utilisent les formulaires.
  - Public 4 : Personnes atteintes de neurodiversité qui peuvent avoir du mal à lire un texte sans l'aide d'une technologie d'assistance ou d'autres adaptations, p. ex., TDAH, dyslexie.
- Les entrevues seront menées dans 4 régions dans l'ensemble du Canada (environ 12 entrevues par région) : dans le Canada atlantique, en Ontario, dans l'Ouest canadien (y compris dans les territoires), au Québec (en français), avec une répartition égale des entrevues parmi les quatre publics cibles dans chaque région.

Région	Nombre d'entrevues	Langue	Dates
Canada atlantique	12	Anglais	À déterminer
Ontario	12	Anglais	À déterminer
Ouest canadien	12	Anglais	À déterminer
Québec	12	Français	À déterminer
<b>Total</b>	48	-	-

- Les entrevues dureront jusqu'à 60 minutes.
- Les participants seront payés 250 \$ (dans les cas où une personne a besoin d'un aidant naturel pour aider à sa participation, un incitatif supplémentaire de 125 \$ sera fourni).
- Des efforts seront déployés pour recruter une bonne représentation de l'âge, du sexe, de l'origine ethnique, de l'éducation, du revenu, du statut professionnel, etc.

- Période d'entrevue : L'objectif est de réaliser 80 à 90 % des entrevues entre le 22 août et le 11 septembre.

## **Questionnaire pour le recrutement téléphonique**

---

### **A. Introduction**

Bonjour/hello, je m'appelle [**NOM**]. J'appelle de la part du groupe-conseil Quorus, une entreprise de recherche sur l'opinion publique nationale. Nous menons une étude de recherche au nom du gouvernement du Canada auprès de gens de votre région. Would you prefer to continue in English or French? / Préférez-vous continuer en anglais ou en français?

Comme je le disais, nous effectuons une étude au nom du gouvernement du Canada afin de mieux comprendre l'expérience de service des personnes vivant différents types de handicaps ou de problèmes de santé lorsqu'elles accèdent à divers formulaires et guides.

La participation à l'étude est tout à fait volontaire, et votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos relations avec le gouvernement du Canada. Nous voulons connaître vos opinions et vos expériences. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit, et à aucun moment nous ne vous demanderons de communiquer des renseignements personnels. Nous ne vous demandons pas de participer à l'étude immédiatement. À cette étape-ci, nous communiquons simplement avec des Canadiens pour participer aux entrevues prévues d'août à septembre. Les personnes qui participeront à une entrevue recevront une somme en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous auront accordé. Toutes vos opinions demeureront anonymes et confidentielles et elles serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant la confidentialité de vos renseignements personnels.

**\*SI UNE PERSONNE POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE LA LÉGITIMITÉ DE LA RECHERCHE, DEMANDEZ-LUI D'APPELER/ENVOYER UN COURRIEL OU DE VÉRIFIER EN LIGNE :**

**1. DITES À LA PERSONNE D'APPELER OU ENVOYER UN COURRIEL À KRISTA HOMES À [KRISTA.HOLMES@CRA-ARC.GC.CA](mailto:KRISTA.HOLMES@CRA-ARC.GC.CA) OU 343-551-6112.**

**2. POUR VÉRIFIER QU'IL S'AGIT D'UN PROJET DU GOUVERNEMENT DU CANADA, ILS PEUVENT RECHERCHER LE SITE WEB SUIVANT POUR VOIR LA LISTE DES PROJETS DE RECHERCHE SUR L'OPINION PUBLIQUE EN COURS, Y COMPRIS CELUI-CI : « ESSAIS D'ACCESSIBILITÉ DES**

FORMULAIRES ET DES GUIDES DE L'AGENCE » en EN – <http://canada.ca/por-cra>, en FR – <http://canada.ca/por-cra>

**\*\*SI UNE PERSONNE POSE UNE QUESTION, DITES-LUI CE QUI SUIT :** Les renseignements recueillis dans le cadre de la recherche sont assujettis aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels, des lois du gouvernement du Canada et des lois provinciales sur la protection des renseignements personnels pertinentes. En plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels vous donne le droit d'accéder à vos renseignements personnels et de demander que ceux-ci soient corrigés. Vous avez aussi le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous estimez que vos renseignements personnels n'ont pas été bien gérés.

**1. EXPLICATION SUR LES ENTREVUES** Nous effectuerons une série d'entrevues individuelles, par téléphone ou en ligne, toutes des personnes recrutées au hasard, comme vous tous. La discussion ne durera pas plus de 60 minutes et peut être organisée à un moment qui vous convient. Les participants aux entrevues recevront une rétribution de 250 \$ pour leur temps. Avant de vous inviter, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela durera environ 5 minutes.

Oui 1

Non 2

**DEMANDEZ SI QUELQU'UN D'AUTRE DANS LE MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉ, SINON, REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL.**

## B. Qualification

**2.** Est-ce que vous (ou un membre de votre famille immédiate ou de votre ménage) travaillez dans l'un des domaines suivants? **[LISEZ LA LISTE]**

	Oui	Non
a) une firme de recherche marketing	1	2
b) un magazine ou un journal, en ligne ou imprimé	1	2
c) une station de radio ou de télévision	1	2
d) une société de relations publiques;	1	2
e) une agence de publicité ou une entreprise de graphisme	1	2

f) une entreprise de médias en ligne ou rédacteur de blogue	1	2
g) le gouvernement fédéral, provincial ou municipal	1	2
h) une entreprise de préparation de déclarations de revenus	1	2
i) en comptabilité	1	2

**SI LA PERSONNE RÉPOND « OUI » À L'UN DES CAS CI-DESSUS, REMERCIEZ-LA ET METTEZ FIN À L'APPEL.**

3. Grâce à cette étude, l'Agence du revenu du Canada souhaite obtenir une meilleure compréhension de l'expérience de service des personnes vivant avec différents types de handicaps ou de problèmes de santé lorsqu'elles accèdent à divers formulaires et à divers guides. Avez-vous l'un des éléments suivants...

	Oui	Non
a) Un handicap physique qui peut faire en sorte qu'il soit difficile pour vous de lire un texte ou de remplir des formulaires sans aide – [ <b>À LIRE AU BESOIN</b> : Cela peut comprendre des problèmes de mobilité, de souplesse et de dextérité, ainsi que des problèmes de douleur (prolongée), comme (sans toutefois s'y limiter) ce qui suit : l'absence ou la diminution de la fonction des membres, l'arthrite, l'arthrose, la polyarthrite rhumatoïde, la paralysie cérébrale, l'épilepsie, la sclérose en plaques, la dystrophie musculaire, la maladie des motoneurones, la lésion médullaire, la paraplégie.]	1	2
b) Une incapacité visuelle – [ <b>À LIRE AU BESOIN</b> : Aussi connue sous le nom de déficience visuelle, elle a une incidence sur la capacité d'une personne à voir, même lorsqu'elle porte des lunettes ou des lentilles de contact.]	1	2
c) Une déficience auditive – [ <b>À LIRE AU BESOIN</b> : Aussi appelé sourd ou malentendant, il a une incidence sur la capacité d'une personne à entendre, même lorsqu'elle choisit d'utiliser des appareils comme des prothèses auditives ou des implants cochléaires.]	1	2
d) Une déficience cognitive ou une neurodiversité qui peut faire en sorte qu'il soit difficile pour vous de lire du texte ou de remplir des formulaires sans aide – [ <b>À LIRE AU BESOIN</b> : Cela peut comprendre des troubles d'apprentissage, de développement, de mémoire ou de santé mentale, comme (sans toutefois s'y limiter) : l'aphasie (difficulté à trouver des mots, à écrire ou à comprendre le langage), l'autisme, le trouble de déficit de l'attention, les blessures au cerveau, la démence, les déficiences	1	2

développementales (le syndrome de Down), la dyslexie, la perte intellectuelle, les troubles d'apprentissage.]		
e) Avez-vous d'autres handicaps ou d'autres raisons médicales qui peuvent faire en sorte qu'il soit difficile pour vous de lire un texte ou de remplir des formulaires sans aide : [À LIRE AU BESOIN : Cela peut comprendre des blessures, un cancer, une commotion cérébrale, un problème de santé mentale, etc.]	1	2

**SI LA PERSONNE RÉPOND « NON » À TOUTES LES OPTIONS, REMERCIEZ-LA ET METTEZ FIN À L'APPEL**

**SI ON DEMANDE POURQUOI ON LES QUESTIONNE AU SUJET DE LEUR ÉTAT MÉDICAL OU DE L'INVALIDITÉ, DITES CE QUI SUIT :** Grâce à cette étude, l'Agence du revenu du Canada souhaite obtenir une meilleure compréhension de l'expérience de service des personnes vivant avec différents types de handicaps ou de problèmes de santé lorsqu'elles accèdent à divers formulaires et à divers guides. Vos rétroactions aideront à appuyer l'élaboration de produits plus accessibles.

**RECRUTEZ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP OU VIVANT AVEC DES TROUBLES MÉDICAUX DANS LES CATÉGORIES CI-DESSOUS.**

- Visuel [potentiellement admissible pour le public 1 ou 2]
- Auditif [potentiellement admissible pour le public 2]
- Physique [potentiellement admissible pour le public cible 3]
- Cognitive [potentiellement admissible pour le public cible 4]
- Autre raison médicale [potentiellement admissible pour le public 3 ou 4 – consultez votre superviseur si vous n'êtes pas certain]

**4.** Avez-vous déjà demandé un formulaire ou un guide de l'Agence du revenu du Canada dans l'un des autres formats suivants pour votre usage personnel?

Format audionumérique (MP3) – le contenu est placé dans un support de stockage numérique et peut être écouté en tant que fichier audio. 1

Texte électronique (texte électronique) – le contenu est placé dans un stockage numérique et peut être lu à l'aide d'un logiciel de lecture d'écran. 2

3

Braille – le contenu est imprimé sur du papier avec des points en relief.

Gros caractères – le contenu est imprimé en gros caractères (taille 18). 4

Aucune de ces réponses 9

5. Pour utiliser ou pour remplir un formulaire ou un guide de l'Agence du revenu du Canada sur un ordinateur ou en format papier, auriez-vous besoin de l'un ou l'autre des éléments suivants pour obtenir de l'aide...?

	Oui	Non
a) Un lecteur d'écran	1	2
b) Logiciels de reconnaissance de la voix	1	2
c) Un appareil auditif	1	2
d) Un équipement adapté comme une souris, une manette de jeu, un clavier ou un autre type d'équipement adapté à votre handicap qui vous aiderait à naviguer sur les sites Web, à remplir des formulaires en ligne, etc.	1	2
e) Une aide cognitive [ <b>À LIRE AU BESOIN</b> : Cela peut comprendre des ordinateurs ou des appareils d'assistance électriques pour aider les personnes ayant des difficultés de mémoire, d'attention ou des difficultés à penser.]	1	2
f) Une aide d'un aidant naturel	1	2
g) Une aide d'un membre de la famille ou d'un ami	1	2
h) Tout autre adaptation, ou appareil fonctionnel ou technologique (veuillez préciser _____)	1	2

**SI LA PERSONNE RÉPOND « NON » À TOUTES LES OPTIONS, REMERCIEZ-LA ET METTEZ FIN À L'APPEL**

6. Les prochaines questions permettront de s'assurer que nous avons un bon mélange et une bonne variété de personnes en ce qui a trait à l'âge, au sexe, et ainsi de suite. Quelle est votre identité de genre? (Si vous ne vous sentez pas à l'aise de répondre à cette question, vous n'avez pas besoin de le faire) [**NE LISEZ PAS LA LISTE**]

Homme

1

Femme		2
Non binaire	3	
Autre identité de genre – veuillez décrire : _____		4
Préfère ne pas répondre		9

**VISEZ UNE RÉPARTITION ÉGALE D’HOMMES ET DE FEMMES, TOUT EN RECRUTANT DES PERSONNES AYANT UNE AUTRE IDENTITÉ DE GENRE**

7. Nous cherchons à inclure des personnes de divers âges dans cette étude. Puis-je savoir quel âge vous avez s’il vous plaît?

**CONSIGNEZ L’ÂGE :** \_\_\_\_\_

**RECRUTEZ UN MÉLANGE AU COURS DES ENTREVUES**

8. Vivez-vous actuellement dans... [LISEZ LA LISTE]

Une ville ou région métropolitaine dont la population compte moins 100 000 habitants	1
Une ville dont la population compte de 30 000 à un peu moins de 100 000 habitants	2
Une ville dont la population compte de 10 000 à un peu moins de 30 000 habitants	3
Une ville ou région rurale dont la population compte moins de 10 000 habitants	4

**RECRUTEZ ENVIRON 2 PERSONNES PAR RÉGION VIVANT DANS UNE VILLE DONT LA POPULATION NE DÉPASSE PAS 30 000 HABITANTS (Q8 = 3 ou 4)**

9. Dans quelle ville ou quel village et dans quelle province ou quel territoire résidez-vous actuellement?

**CONSIGNEZ :** \_\_\_\_\_

10. Nous voulons nous assurer de parler à une diversité de personnes. Vous identifiez-vous comme étant l’un ou l’autre des descriptifs suivants?

Une personne autochtone (Premières Nations, Inuits ou Métis)	1
Un membre d’un groupe ethnoculturel ou d’une minorité visible autre qu’une personne autochtone	2

[**AU BESOIN** : Ethnoculturel signifie que vous vous identifiez en tant que membre d’un groupe ethnique particulier]

**ESSAYEZ DE RECRUTER DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET D'ENVIRON 3 MEMBRES DES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES DANS TOUTES LES ENTREVUES**

**11. [DEMANDEZ SEULEMENT SI Q10 = 2] Quelle est votre origine ethnique? CONSIGNEZ L'ETHNICITÉ : \_\_\_\_\_**

**12. Quel est votre statut d'emploi courant?**

Travailleur à temps plein	1
Travailleur à temps partiel	2
Travailleur indépendant	3
Retraité	4
Ne travaille pas actuellement	5
Étudiant	6
Autre	7
Préfère ne pas répondre	8

**RECRUTEZ UN MÉLANGE**

**13. Quel était votre revenu de ménage approximatif avant l'impôt pour 2021? Était-ce... [LISEZ LA LISTE]**

Moins de 20 000 \$	1
Entre 20 000 \$ et juste en dessous de 60 000 \$	2
Entre 60 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$	3
Plus de 100 000 \$	4
Préfère ne pas répondre	9

**RECRUTEZ UN MÉLANGE**

**14. Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau d'éducation que vous avez atteint?**

Niveau secondaire seulement	1
Études secondaires terminées	2
Début du collège/de l'université	3
Études collégiales/universitaires terminées	4
Préfère ne pas répondre	5

## RECRUTEZ UN MÉLANGE

- 15.** Pour cette étude, nous invitons les Canadiens à une entrevue pour faire part de leurs expériences et de leurs opinions. Le format est une entrevue individuelle qui peut être menée par téléphone ou en ligne à l'aide d'une application en ligne appelée Zoom. L'entrevue serait dirigée par un professionnel de la recherche de Quorus. La séance durerait 1 heure et les participants recevraient 250 \$ pour leur temps et pour leurs efforts. Seriez-vous en mesure de participer à ce type d'entrevue?

**AU BESOIN :** Si vous avez habituellement besoin de l'aide ou du soutien d'une autre personne pour ce type d'activité, elle est invitée à se joindre à vous. Un incitatif supplémentaire de 125 \$ serait offert.

Oui	1
Non	2

- 16.** Préférez-vous faire ce type d'entrevue par téléphone ou préférez-vous utiliser une plateforme de vidéoconférence en ligne comme Zoom?

Téléphone	1
Sur le Web	2

- 17.** Avez-vous besoin d'autres mesures d'adaptation ou d'aide pour participer à votre entrevue? Veuillez noter que vous serez invité à lire le texte ou à rédiger des réponses pendant la discussion.

Oui – veuillez préciser : _____	1
Non	2
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	9

### C. INVITATION À PARTICIPER

- 18.** J'aimerais vous inviter à participer à une entrevue individuelle avec un chercheur de Quorus Consulting, une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. L'appel sera enregistré, mais votre participation sera confidentielle. Nous avons des ouvertures aux dates et aux heures suivantes [**PROPOSEZ DES POSSIBILITÉS ET SÉLECTIONNEZ-EN UNE**]. L'entrevue durera 60 minutes et vous recevrez 250 \$ en guise de remerciement pour votre temps.

Seriez-vous intéressé à participer à cette étude?

Oui	1
Non	2

**REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

**19.** L'entrevue comprendra la révision avec vous de trois formulaires ou guides de l'Agence afin que, pendant l'entrevue, vous puissiez indiquer au chercheur quels aspects de ces formulaires et de ces guides répondent à vos besoins en matière d'accessibilité et ceux qui ne le sont pas. Il ne sera pas nécessaire de remplir les formulaires en entier ou de lire les guides en entier à l'avance. De plus, vous pouvez utiliser des renseignements fictifs lorsque vous remplissez les formulaires. Compte tenu de votre approche habituelle à l'égard des formulaires et des guides de l'Agence, préféreriez-vous que nous vous envoyions ces documents par courriel ou par copies papier? Nous vous recommandons de sélectionner l'approche que vous préférez utiliser dans des circonstances normales.

Courriel	1
Poste	2

**20. [DEMANDEZ SI LE « POSTE » EST SÉLECTIONNÉ À LA Q19]** Les documents sont disponibles dans les formats suivants : imprimés ordinaires, en braille, en gros caractères ou en format audio. Si vous préférez un format audio, nous pouvons vous envoyer un fichier audio par courriel ou nous pouvons vous envoyer un CD par la poste. Quel format préféreriez-vous que nous vous envoyions?

Imprimés ordinaires	1
Braille	2
Gros caractères	3
Format audio – courriel	4
Format audio – CD	5

**21.** L'entrevue sera enregistrée. Ces enregistrements nous aideront à analyser les constats et à rédiger le rapport. Les résultats des entrevues seront regroupés dans un rapport de recherche et les participants ne seront identifiés d'aucune façon. Cela est-il acceptable?

Oui	1
Non	2

**REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

**22.** Des personnes de l'Agence du revenu du Canada ou du gouvernement du Canada qui participent à ce projet de recherche pourront participer aux discussions de groupe en tant

qu'observateurs. Elles ne participeront pas aux discussions et ne connaîtront pas votre nom. Cela est-il acceptable?

Oui 1

Non 2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

**23.** Merci. À titre de rappel, votre entrevue aura lieu le **[JOUR DE LA SEMAINE] [DATE]** à **[HEURE]** et durera 60 minutes. Après la séance, vous recevrez 250 \$ en guise de remerciement pour votre temps. Vous devrez être dans un endroit calme et exempt de distractions pendant la durée de l'entrevue. Cela comprend le fait de s'assurer, dans la mesure du possible, que vous pouvez être seul, sans animaux de compagnie, sans enfants ou sans autres personnes à proximité, et dans une pièce de votre maison ou dans votre bureau, qui est aussi silencieux que possible. Vous ne serez pas en mesure de participer à l'entrevue à partir d'un espace extérieur, d'un véhicule ou d'un lieu public, car ces endroits sont trop bruyants. Seriez-vous intéressé à y participer?

Oui 1

Non 2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

Comme nous invitons un petit nombre de personnes à cette étude de recherche, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas participer ou si vous avez des problèmes techniques qui vous empêchent de participer, veuillez téléphoner pour que nous puissions vous aider ou demander à quelqu'un de vous remplacer. Vous ne pouvez pas choisir votre remplaçant si vous ne pouvez pas y participer. Vous pouvez communiquer avec nous au **[INSÉRER LE NUMÉRO]** à notre bureau. Veuillez demander **[INSÉRER LE NOM]**.

Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LIRE LES RENSEIGNEMENTS ET LES MODIFIER LE CAS ÉCHÉANT]**

**[SI LE PARTICIPANT A DEMANDÉ DES COPIES PAPIER DES DOCUMENTS]** Nous aurons également besoin de votre adresse postale afin de vous envoyer les documents papier avant votre entrevue.

Prénom \_\_\_\_\_

Nom de famille \_\_\_\_\_

Adresse électronique (FACULTATIF) \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone (jour) \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone (soir) \_\_\_\_\_

Adresse postale \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Merci!

***Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom de famille ou son numéro de téléphone, veuillez lui assurer que ces renseignements demeureront strictement confidentiels conformément à la législation sur la protection des renseignements personnels et qu'ils seront utilisés strictement pour communiquer avec lui afin de confirmer sa présence et de l'informer de tout changement apporté à la discussion de groupe. S'il refuse toujours, REMERCIEZ-LE ET METTEZ FIN À L'APPEL.***

## Guide de discussion

Présentation de la procédure (5 minutes)

### **AVANT DE COMMENCER L'ENTREVUE, LE MODÉRATEUR CONFIRMERA CE QUI SUIT AVEC LE PARTICIPANT :**

- Pouvez-vous confirmer que vous avez reçu les trois documents que nous vous avons envoyés par courriel ou par la poste pour cette étude? **[SI CE N'EST PAS LE CAS, L'ENTREVUE SERA REPORTÉE]**
- Notre intention est que cette discussion soit sans obstacle. Lorsque nous vous avons invité à cette discussion, nous avons fait en sorte que vous puissiez y participer. Rencontrez-vous un obstacle à la participation? **[SI LA RÉPONSE EST OUI, LE PERSONNEL DE QUORUS COORDONNERA AVEC LE PARTICIPANT OU TOUT SOUTIEN OU FOURNISSEUR DE SERVICES EXTERNE POUR RÉSOUDRE L'OBSTACLE ET REPORTER OU MODIFIER LES MODES DE COLLECTE DE DONNÉES AU BESOIN]**

Merci d'avoir participé à cette entrevue!

- Présenter le modérateur/firme et souhaiter la bienvenue au participant à l'entrevue.
  - Merci de votre participation.
  - Je m'appelle [INSÉRER LE NOM DU MODÉRATEUR], et je travaille avec le groupe-conseil Quorus. Nous effectuons une recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada.
  - Aujourd'hui, nous discuterons de vos expériences avec les formulaires et les guides de l'Agence. Nous effectuerons également des essais d'accessibilité de quelques formulaires et guides de l'Agence afin de mieux comprendre s'il y a des obstacles à l'accessibilité.
  - La discussion durera environ 60 minutes.
  - Si vous avez un téléphone cellulaire ou tout autre appareil électronique, veuillez l'éteindre.
- Décrire le format de l'entrevue.
  - Mon travail consiste à animer la discussion, en veillant à ne pas dévier du sujet et à respecter le temps alloué.
  - Votre travail consiste à faire part de vos opinions sur les sujets que je vous présenterai ce soir ou aujourd'hui.

- Votre opinion honnête est appréciée. Il n’y a pas de bonne ni de mauvaise réponse. Il ne s’agit pas d’une évaluation des connaissances.
- **[AU BESOIN]** Pour participer à cette entrevue, assurez-vous que votre caméra Web et votre microphone sont allumés et que vous pouvez m’entendre clairement.

● Explications

- Veuillez noter que tous vos propos lors de cette entrevue resteront tout à fait confidentiels. Nous n’attribuons pas de commentaires à des personnes précises. Notre rapport résume les conclusions des entrevues, mais il ne mentionne aucun nom. Veuillez ne pas fournir des renseignements identifiables sur vous-même.
  - Le rapport final pour cette entrevue, et d’autres, pourra être consulté par l’intermédiaire du site Web de la Bibliothèque du Parlement ou de Bibliothèque et Archives Canada une fois qu’il aura été publié.
  - Vos réponses n’auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada ou l’Agence.
  - L’entrevue est enregistrée en audio-vidéo aux fins de rédaction de rapports/vérification des commentaires.
  - Des personnes de l’Agence du revenu du Canada qui participent directement à ce projet participent à cette séance en tant qu’observateurs, et ce, seulement pour entendre les commentaires directement. Ils ne voient que votre prénom.
- Veuillez noter que je ne suis pas un employé du gouvernement du Canada et que je pourrais ne pas être en mesure de répondre aux questions sur ce dont nous discuterons. Si des questions sont soulevées au cours des discussions, nous tenterons d’obtenir des réponses pour vous avant de conclure la séance. Avez-vous des questions?

**INTRODUCTION :** Veuillez me dire votre nom et un peu plus sur vous-même, comme l’endroit où vous vivez, qui vit avec vous, ce que vous faites dans la vie, etc. Puisque cette recherche porte sur l’accessibilité, décrivez brièvement les handicaps ou les problèmes de santé dont vous souffrez, dans la mesure où vous vous sentez à l’aise de le faire.

## Expériences antérieures avec les formulaires et les guides de l'Agence (20 minutes)

Notre discussion d'aujourd'hui portera uniquement sur les formulaires et les guides de l'Agence, de sorte que nous demeurons concentrés sur les principaux objectifs de recherche. En règle générale, les types de « formulaires » de l'Agence les plus courants sont ceux que vous devez remplir pour demander certains types de prestations ou de crédits d'impôt. Les formulaires sont également utilisés pour remplir une déclaration de revenus. Les « guides » de l'Agence fournissent des renseignements, des définitions et des explications pour aider ceux qui remplissent les formulaires de l'Agence.

Nous discuterons de vos expériences pour remplir les formulaires et les guides de l'Agence.

1. Dans l'ensemble, quelle a été votre expérience de l'utilisation des guides et des formulaires de l'Agence?
2. **Concentrons-nous maintenant sur les guides de l'Agence.** Avez-vous déjà utilisé les guides de l'Agence pour vous aider à remplir un formulaire ou une déclaration de revenus?
  - **SI OUI :** Lorsque vous utilisez les guides de l'Agence en particulier, quel format utilisez-vous habituellement?
  - **SI NON :**
    - Votre décision de ne pas utiliser les guides de l'Agence par le passé était-elle liée de quelque manière que ce soit aux obstacles à l'accessibilité? Si oui, expliquez pourquoi.
    - Si vous deviez utiliser un guide de l'Agence pour vous aider à remplir un formulaire, quel format utiliseriez-vous? **[PASSEZ ENSUITE À LA QUESTION 3]**

**AU BESOIN :** Est-ce...

- ...En ligne?
  - ...Papier?
  - ... Un format différent?
- Est-ce votre format privilégié pour ce type de document ou de tâche?
    - **SI NON :**
      - Que préféreriez-vous utiliser?

- Pourquoi préféreriez-vous ce format?
- Y a-t-il une raison pour laquelle vous n'avez pas accédé à ce format lorsque vous utilisez les guides de l'Agence?
- **SI OUI :**
  - Pourquoi préférez-vous ce format?
- Lorsque vous utilisez un guide de l'Agence, faites-vous habituellement la navigation entièrement par vous-même, y compris à l'aide de la technologie d'assistance, ou avez-vous habituellement quelqu'un pour vous aider?
  - **SI VOUS UTILISEZ UNE TECHNIQUE D'ASSISTANCE :** Veuillez décrire les technologies d'assistance précises ou toute autre adaptation dont vous avez besoin pour accéder aux guides de l'Agence.
  - **SI QUELQU'UN AIDE :**
    - Est-ce que les personnes qui vous aident utilisent la technologie d'assistance en votre nom? Si oui, qu'utilisent-ils?
    - Quelles sont les principales raisons pour lesquelles quelqu'un a besoin de vous aider lorsque vous avez utilisé les guides de l'Agence? De quelle façon ces guides devraient-ils changer pour que vous puissiez les utiliser vous-même?
- Comment votre condition ou votre handicap a-t-il une incidence sur la façon dont vous trouvez les renseignements dont vous avez besoin dans un guide de l'Agence?
- Par le passé, avez-vous fait face à des obstacles en tentant de trouver des renseignements dans un guide de l'Agence?
  - Quelles mesures avez-vous prises pour tenter de surmonter cet obstacle?
  - Comment les guides de l'Agence pourraient-ils être améliorés afin de vous aider à **trouver des renseignements** plus facilement?

3. **Concentrons-nous maintenant sur les formulaires de l'Agence.** Récemment, avez-vous rempli ou essayé de remplir un formulaire de l'Agence?
- **SI OUI :** Quel format utilisez-vous habituellement?
  - **SI NON :**

- Votre décision de ne pas remplir les formulaires de l'Agence dans un passé récent était-elle liée de quelque façon que ce soit aux obstacles à l'accessibilité? Si oui, expliquez pourquoi.
- Si vous deviez remplir un formulaire de l'Agence, quel format utiliseriez-vous? **[PASSEZ À LA SECTION SUIVANTE]**

**AU BESOIN :** Est-ce...

- ...En ligne?
  - ...Papier?
  - ... Un format différent?
- Est-ce votre format privilégié pour ce type de document ou de tâche?
- **SI NON :**
    - Que préféreriez-vous utiliser?
    - Pourquoi préféreriez-vous ce format?
    - Pourquoi n'avez-vous pas accédé à ce format lorsque vous utilisez les formulaires de l'Agence?
  - **SI OUI :**
    - Pourquoi préférez-vous ce format?
- Lorsque vous utilisez un formulaire de l'Agence, faites-vous habituellement la navigation entièrement par vous-même, y compris à l'aide de la technologie d'assistance, ou avez-vous habituellement quelqu'un pour vous aider?
- **SI VOUS UTILISEZ UNE TECHNIQUE D'ASSISTANCE :** Veuillez décrire les technologies d'assistance précises ou toute autre adaptation dont vous avez besoin afin de remplir les formulaires de l'Agence.
  - **SI QUELQU'UN AIDE :**
    - Est-ce que les personnes qui vous aident utilisent la technologie d'assistance en votre nom? Si oui, qu'utilisent-ils?
    - Quelles sont les principales raisons pour lesquelles quelqu'un a besoin de vous aider lorsque vous avez utilisé les formulaires de l'Agence? De quelle façon ces formulaires devraient-ils changer pour que vous puissiez les remplir vous-même?

- Comment votre condition ou votre handicap a-t-il une incidence sur la façon dont vous **trouvez les renseignements dont vous avez besoin** dans un formulaire de l'Agence?
- Par le passé, avez-vous fait face à des obstacles en tentant de **trouver des renseignements** dans un formulaire de l'Agence?
  - Quelles mesures avez-vous prises pour tenter de surmonter cet obstacle?
  - Comment les formulaires de l'Agence pourraient-ils être améliorés afin de vous aider à **trouver des renseignements** plus facilement?
- Comment votre condition ou votre handicap a-t-il une incidence sur la façon dont vous devez **remplir et soumettre les renseignements requis sur un formulaire**?
- Par le passé, avez-vous fait face à des obstacles en tentant de **remplir et soumettre un formulaire de l'Agence**?
  - Quelles mesures avez-vous prises pour tenter de surmonter cet obstacle?
    - **AU BESOIN** : Pour que vous puissiez lire et remplir un formulaire plus facilement, avez-vous ajusté votre matériel informatique/logiciel ou utilisé des appareils/technologie d'assistance?
  - Comment les formulaires de l'Agence pourraient-ils être améliorés pour ce qui est de remplir et de soumettre le formulaire plus facilement?

Examen de l'accessibilité des formulaires et des guides de l'Agence (35 minutes)

### [CONFIGURATION]

Passons maintenant à l'examen de quelques formulaires et guides de l'Agence afin de déterminer s'ils répondent à vos exigences en matière d'accessibilité.

Vous vous souviendrez que certains formulaires et guides vous ont été envoyés avant cette entrevue.

### [LE MODÉRATEUR DOIT PRÉSENTER LE PREMIER FORMULAIRE ET GUIDE]

Commençons par le formulaire/guide intitulé [INSÉRER LE TITRE DU DOCUMENT].

- **POUR LES GUIDES** : J'aimerais que vous preniez quelques minutes pour examiner le guide, comme vous le feriez habituellement. Même si ce guide est probablement lié à un sujet qui ne s'applique pas à vous personnellement, cela n'est pas pertinent pour cet exercice. Imaginez que le sujet est pertinent et prenez quelques minutes pour numériser les premières pages.
- **POUR LES FORMULAIRES** : J'aimerais que vous preniez quelques minutes pour examiner et remplir quelques sections de ce formulaire, comme vous le feriez habituellement. Même si ce formulaire est probablement lié à un sujet qui ne s'applique pas à vous personnellement, cela n'est pas pertinent pour cet exercice. Imaginez que le sujet est pertinent et prenez quelques minutes pour examiner et remplir quelques sections. Les renseignements que vous entrez doivent être entièrement fictifs – ce qui compte pour moi n'est pas ce que vous entrez dans le formulaire, mais plutôt la question de savoir si vous pouvez utiliser le formulaire.

1. Que pensez-vous de l'accessibilité de ce formulaire ou de ce guide?

- Dans quelle mesure ce formulaire ou ce guide était-il accessible en ce qui concerne...

POUR LES GUIDES	POUR LES FORMULAIRES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... la mise en forme (polices, tailles de police, texte adapté à la largeur de la page)?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... la mise en forme (polices, tailles de police, texte adapté à la largeur de la page)?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... la configuration de mise en page (tableaux, colonnes, lignes)?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... la configuration de mise en page (tableaux, colonnes, lignes)?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... la compréhension du texte (manque de clarté, terminologie incohérente, langage trop technique, formulation complexe et encombrement de trop de renseignements)?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... la compréhension du texte (manque de clarté, terminologie incohérente, langage trop technique, formulation complexe et encombrement de trop de renseignements)?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE VISUELLE]</b>... l'efficacité du texte du lecteur d'écran (le logiciel a-t-il fonctionné, le texte était-il utile)?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE VISUELLE]</b>... l'efficacité du texte du lecteur d'écran (le logiciel a-t-il fonctionné, le texte était-il utile)?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... la fonctionnalité des éléments (zones de texte, boutons radio, zones de liste, menu déroulant, champs à remplir)?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... la navigation (ordre de tabulation, savoir où aller ensuite, passer d'une question à l'autre, passer d'une partie du formulaire à l'autre)?</li> </ul>

2. Avez-vous rencontré d'autres obstacles à l'accès au formulaire ou au guide?

- Comment le formulaire ou le guide pourrait-il être amélioré afin de réduire ou d'éliminer ces obstacles?
- Ces améliorations vous permettraient-elles d'utiliser le formulaire ou le guide par vous-même? Si ce n'est pas le cas, que faudrait-il pour atteindre cet objectif?

3. Y avait-il des forces du formulaire ou du guide en ce qui a trait à l'accessibilité?

4. Quelles technologies, quels appareils d'assistance ou quelles adaptations avez-vous utilisés pour naviguer dans ce guide ou remplir ce formulaire?

### [RÉPÉTEZ LES QUESTIONS AVEC TOUS LES FORMULAIRES OU GUIDES]

#### Récapitulation (2 minutes)

1. En ce qui concerne l'accessibilité globale, comment les guides et les formulaires de l'Agence se comparent-ils aux types de documents semblables que vous utilisez dans d'autres organismes ou peut-être de votre gouvernement provincial, territorial ou municipal?
  - **AU BESOIN** : Quels obstacles particuliers à l'accessibilité sont présents dans les formulaires et les guides de l'Agence qui ne sont pas présents dans les types de documents semblables que vous utilisiez auprès d'autres organisations ou ministères et organismes gouvernementaux?

2. Ceci met fin à l'entrevue. Avant de conclure, avez-vous des commentaires finaux ou des commentaires sur d'autres obstacles que vous avez rencontrés dans le cadre de vos expériences antérieures avec l'Agence ou de vos affaires fiscales et de prestations que vous aimeriez communiquer à l'Agence?

Merci encore! L'équipe qui vous a invité à participer à cette séance communiquera avec vous pour savoir comment recevoir l'incitatif que nous vous avons promis.

**Merci et bonne soirée.**