

# Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones (2022)

## Rapport

### Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Numéro du contrat : 46637-238257/001/CY

Valeur du contrat : 221 903,35 \$

Date d'attribution : 21 mars 2022

Date de livraison : 26 octobre 2022

Numéro d'inscription : POR 139-21

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse suivante :

[cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)

This report is also available in English.

# Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones (2022)

## Rapport

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group  
Octobre 2022

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne, de groupes de discussion et d'entrevues approfondies avec les peuples autochtones menés par le Earnscliffe Strategy Group au nom de l'Agence du revenu du Canada. La recherche quantitative a été menée de mai à juillet 2022 et la recherche qualitative a été menée de septembre à octobre 2022.

This publication is also available in English under the title: Understanding Indigenous Experience with Tax Filing (2022).

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence du revenu du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse suivante : [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca) ou par courrier à l'adresse :

Agence du revenu du Canada  
555, avenue Mackenzie, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Numéro de catalogue : Rv4-163/1-2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-46065-9

Publications connexes (numéro d'inscription : POR 139-21)

Numéro de catalogue : Rv4-163/1-2023E-PDF (Final report, English)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-46063-5

## Table des matières

Résumé exécutif.....	1
Introduction .....	10
Constatations détaillées.....	13
Section A : Expérience de la production de déclarations de revenus.....	14
Section B : Expériences d’interaction avec l’Agence concernant l’aide fiscale .....	37
Section C : Expériences avec les prestations et les crédits .....	54
Section D : Impressions de l’Agence et incidence sur la confiance .....	76
Conclusions .....	87
Annexe A : Rapport sur la méthode quantitative .....	90
Annexe B : Rapport sur la méthode qualitative.....	94
Annexe C : Questionnaire de sondage.....	98
Annexe D: Questionnaire de recrutement.....	113
Annexe E: Guide de discussion .....	126

## Résumé exécutif

Le Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureux de présenter ce rapport à l'Agence du revenu du Canada qui résume les résultats de recherche quantitative et qualitative entreprise pour mieux comprendre les expériences de production des déclarations de revenus des peuples autochtones.

L'Agence vise à fournir aux Canadiens une expérience de service harmonieuse, empathique et axée sur la clientèle. La philosophie « Les gens d'abord » de l'Agence favorise et encourage l'utilisation d'une approche empathique, y compris les outils dans ses programmes connexes, ses processus et ses interactions avec les clients de l'Agence. Cela peut aider à améliorer la prestation de services et à accroître la satisfaction de la clientèle, ce que l'Agence vise à atteindre dans le cadre de cette étude de recherche, plus particulièrement auprès des groupes autochtones. Dans le cadre de cet objectif, l'Agence cherche à mieux comprendre les perceptions et les hésitations à l'égard de l'interaction avec l'Agence et de la production de déclarations de revenus, et elle a recours à des stratégies pour aider à remédier à ces problèmes et à accroître les taux de production et d'utilisation des prestations pour les groupes autochtones.

Afin de s'assurer que les particuliers, les entreprises et les gouvernements autochtones sont en mesure de participer pleinement au régime fiscal et de prestations du Canada, l'Agence étudie les obstacles ou les variables qui pourraient influencer sur la participation des peuples autochtones au régime.

Bien qu'un projet d'opinion publique semblable ait été mené en 2017, les activités de visibilité de l'Agence ont changé au cours des années qui ont suivi, notamment pendant la pandémie de COVID-19. De plus, la lettre de mandat supplémentaire de la ministre du Revenu national souligne l'importance de la prise de décisions fondées sur des données probantes et de l'amélioration de la qualité et de la disponibilité de données ventilées, en particulier pour aborder les inégalités systémiques, y compris le racisme systémique, les préjugés inconscients et les inégalités auxquels sont confrontées toutes les populations vulnérables.

Des recherches étaient nécessaires pour que l'Agence puisse mieux servir et informer les peuples autochtones afin qu'ils puissent participer pleinement à l'administration de l'impôt et des prestations de l'Agence. L'objectif de la recherche était de recueillir des renseignements sur l'expérience des peuples autochtones lorsqu'ils interagissent avec les services de production de déclarations de revenus de l'Agence et sur l'accès subséquent aux crédits et aux prestations.

La valeur totale du contrat du projet à plusieurs étapes était de 221 903,35 \$ (taxe de vente harmonisée [TVH] incluse).

Pour atteindre les objectifs de recherche, Earnscliffe a réalisé un projet de recherche en deux étapes. La première étape consistait à mener des sondages en ligne auprès des personnes suivantes :

- 1 122 répondants Premières Nations;
- 553 répondants Métis; et

- 67 répondants Inuits.

À la demande des participants, le sondage en ligne a été effectué par téléphone pour 42 répondants. Les sondages ont été menés entre le 30 mai 2022 et le 1<sup>er</sup> juillet 2022, en anglais et en français. En moyenne, il a fallu 12 minutes pour répondre au sondage.

Le sous-traitant des travaux sur le terrain pour la partie quantitative était Decision Point, qui a utilisé son panel exclusif en ligne des peuples autochtones au Canada. Les répondants au sondage en ligne ont été sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires pour participer à des sondages en ligne par l'intermédiaire de ce panel à participation volontaire.

La deuxième étape de la recherche était de nature qualitative et comprenait des groupes de discussion en ligne et des entrevues approfondies. Pour commencer, onze groupes de discussion en ligne avec des peuples autochtones ont été organisés dans l'ensemble du Canada du 20 au 26 septembre 2022. Pour chaque groupe, huit participants ont été recrutés. Les participants ont été désignés dans des groupes en fonction de la langue, de la province ou du territoire dans lequel ils résidaient, du fait qu'ils vivent dans une réserve ou hors réserve (s'ils étaient membres des Premières Nations) et de leur statut d'emploi (c.-à-d. travailleur indépendant ou autre emploi).

Dix (10) entrevues approfondies ont également été menées auprès des peuples autochtones du Canada qui vivent dans des régions éloignées où le manque d'accès à la technologie les empêcherait de participer aux groupes de discussion. Ces entrevues ont été menées par téléphone dans l'une ou l'autre des langues officielles, au choix des participants. Les entrevues ont été menées entre le 20 septembre et le 17 octobre 2022.

Pour la composante qualitative du projet, les participants ont reçu un incitatif financier en reconnaissance de leur temps. Dans le rapport de recherche intégral, l'annexe B fournit plus de détails sur la façon dont les groupes ont été recrutés, tandis que l'annexe E fournit le guide de discussion utilisé pour animer le groupe de discussion et les entrevues approfondies, et l'annexe D fournit le sélectionneur utilisé pour recruter les groupes de discussion et les entrevues approfondies.

Les répondants au sondage en ligne ont été choisis parmi ceux qui se sont portés volontaires ou qui se sont inscrits pour participer à des sondages en ligne. Étant donné que l'échantillon est fondé sur les personnes qui se sont initialement sélectionnées elles-mêmes pour participer au groupe de discussion, les résultats de ces sondages ne peuvent pas être décrits comme extrapolables à la population cible sur le plan statistique.

Il est important de noter que pour les groupes de discussion et les entrevues, la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, de politique et d'opinion publique. La recherche au moyen des groupes de discussion et des entrevues n'est pas conçue pour aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour obtenir l'ensemble des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon sélectionné de participants sur un sujet défini. Contrairement aux résultats du sondage, en raison du petit nombre de personnes impliquées dans la composante qualitative de la recherche, on ne peut s'attendre à ce que les participants soient parfaitement représentatifs dans un sens statistique de la population plus importante à partir de laquelle ils sont tirés et les constatations ne peuvent pas être généralisées de manière fiable au-delà de leur nombre.

Les principales constatations de cette recherche sont présentées ci-dessous en fonction de la recherche quantitative initiale avec des pourcentages déclarés avec les idées de la recherche qualitative de suivi insérée à divers points. Lorsque les résultats du sondage sont abordés, le terme « répondant » est habituellement utilisé, tandis que les discussions sur les renseignements qualitatifs utilisent habituellement le terme « participant ».

En ce qui concerne la transmission des résultats du sondage, dans les cas où des échelles de 10 points ont été utilisées, les résultats indiquant un fort accord sont décrits pour les cotes 8 à 10, et un fort désaccord pour les cotes 1 à 3. Les cotes de réponse neutre ou moyenne sont présentées pour les cotes 4 à 7, sauf indication contraire dans les cas où les cotes de 7 points ont été regroupées avec l'accord et les cotes de 4 points avec le désaccord.

## Expérience de la production de déclarations de revenus

- Les deux tiers des répondants au sondage (64 %) affirment avoir produit leur déclaration de revenus au cours de la dernière année, avec beaucoup moins de répondants ayant produit leurs déclarations de revenus il y a deux à quatre ans (11 %), il y a plus de quatre ans (3 %) ou de ne jamais avoir produit de déclaration avant (2 %).
- Les trois quarts (77 %) des répondants produisent leur déclaration de revenus en ligne, tandis que 18 % le font par la poste. Les répondants Inuits étaient les moins susceptibles de produire leur déclaration de revenus en ligne (57 %) et les plus susceptibles de produire leur déclaration par la poste (33 %). Les résultats de la recherche qualitative suggèrent que les quelques personnes qui produisent leur déclaration de façon indépendante sans l'aide d'un professionnel de l'impôt le font par voie électronique à l'aide d'un logiciel d'impôt. Les participants ont indiqué que, même s'ils trouvent les logiciels extrêmement utiles et faciles à utiliser, certains se sont plaints du coût.
- Trois répondants sur cinq (61 %) ont reçu de l'aide pour produire leur dernière déclaration de revenus, et plus de trois répondants sur dix ont reçu de l'aide d'un comptoir d'impôts gratuit (36 %) ou d'un préparateur de déclarations de revenus escompteur (31 %). En revanche, un tiers des répondants (34 %) ont préparé leurs déclarations de revenus par eux-mêmes. Les résultats de la recherche qualitative ont démontré que la majorité des répondants choisissent de demander de l'aide pour la production de déclarations de revenus, car ils trouvent le processus de production de leurs déclarations de revenus difficile, ou parce qu'ils craignent des conséquences négatives associées aux erreurs. En effet, l'association de mots sans aide au sujet du processus de production des déclarations de revenus comprenait les termes : stressant, difficile, accablant, coûteux et complexe en particulier pour les personnes dont le revenu provient d'activités réalisées sur une réserve et hors une réserve.
- Près de deux répondants sur cinq (38 %) estiment qu'il est facile de produire leur déclaration de revenus, fournissant des cotes entre 7 et 10 sur une échelle de 10 points. Un quart (24 %) des répondants affirment, à l'inverse, qu'il est difficile de le faire, donnant des cotes de 1 à 4. Un peu plus du tiers (36 %) des répondants affirment que la production de leurs déclarations de revenus n'est ni facile ni difficile (cotes de 5 à 7).

- Un cinquième (19 %) des répondants affirment qu'ils n'ont eu aucune difficulté à produire leur déclaration de revenus. En revanche, plus du tiers des répondants estiment que le processus de production des déclarations de revenus est accablant (39 %) ou ont signalé ressentir un inconfort lorsqu'ils font affaire avec le gouvernement (35 %). Plus d'un cinquième (24 %) des répondants affirment que l'accès limité aux matériels (c.-à-d. ordinateurs, trousse d'impôt papier, Internet, feuillets d'impôt) est un obstacle à la production de déclarations ou ils ont l'impression que le processus est trop coûteux (21 %). Un peu plus d'un répondant sur dix (12 %) a indiqué que le fait de ne pas avoir de documents disponibles dans une langue autochtone est un obstacle.
- Bien que plus de la moitié (57 %) des répondants n'aient pas utilisé le formulaire T90 (Revenu exonéré d'impôt selon la Loi sur les Indiens), un peu plus d'un quart (28 %) ont indiqué qu'ils l'avaient utilisé, y compris 52 % des répondants Inuits, 31 % des Premières Nations et 19 % des répondants Métis. Les 14 % restants sont incertains ou préfèrent ne pas dire s'ils ont utilisé le formulaire. Veuillez noter que le formulaire T90, Revenu exonéré d'impôt selon la *Loi sur les Indiens*, ne s'applique qu'aux membres des Premières Nations inscrits en vertu de la *Loi sur les Indiens*. Ce sondage ne comprenait pas de questions pour vérifier l'admissibilité des répondants à utiliser le formulaire T90.
- Deux répondants sur cinq qui n'ont pas utilisé le formulaire T90 (40 %) n'étaient pas au courant du formulaire et de ses utilisations, tandis qu'à peu près le même nombre (38 %) affirment qu'il ne s'appliquait pas à eux. Un autre cinquième (17 %) des répondants affirment que le formulaire est trop compliqué à remplir, y compris 22 % des répondants Premières Nations.
- Le tiers des répondants (34 %) sont tout à fait d'accord que l'utilisation du formulaire T90 est facile (20 %) ou plutôt facile (14 %), tandis que trois répondants sur dix (29 %) estiment qu'il est très difficile à utiliser (16 %) ou plutôt difficile à utiliser (13 %). Une majorité de répondants (36 %) estiment que le formulaire T90 n'est ni facile ni difficile à utiliser.
- Un peu plus de la moitié des répondants (57 %) disent être au courant du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, et un cinquième des répondants (21 %) ont indiqué qu'ils l'avaient déjà utilisé. La moitié des répondants (45 %) et trois répondants sur cinq (60 %) ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant du formulaire T1 simplifié et des centres de services du Nord, respectivement.
- La majorité des répondants se disent très satisfaits ou plutôt satisfaits du formulaire T1 simplifié (56 %), des centres de services du Nord (58 %) et du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (58 %). Moins d'un cinquième des répondants se disent plutôt insatisfaits ou très insatisfaits du formulaire T1 simplifié (13 %), des centres de services du Nord (19 %) ou du Programme communautaire des bénévoles en matière de revenu (8 %).
- Un quart (23 %) de tous les répondants, y compris 52 % des répondants Inuits, affirment qu'il serait plus facile de produire leurs déclarations de revenus et d'accéder aux services si l'Agence fournissait des services, des documents écrits et des communications dans une langue autochtone qu'ils parlent ou lisent. En revanche, le tiers (35 %) affirment que le fait de fournir des services dans plus de langues ne faciliterait pas la production de déclarations

ou l'accès aux services. Un autre quart (26 %) des répondants ont indiqué que cela ne s'applique pas à eux, y compris près d'un tiers (30 %) des répondants Métis.

- Les résultats de la recherche qualitative ont démontré que les participants ressentaient un sentiment de vulnérabilité lorsqu'il s'agissait de la préparation et de la production de déclarations de revenus, plutôt qu'un sentiment de confiance à l'égard de l'obtention du meilleur résultat financier. Ils ont mentionné que l'Agence avait un avantage considérable en matière de connaissances et d'expertise pour repérer les erreurs de bonne foi, ainsi que la capacité de revoir les déclarations et de demander des paiements d'impôt supplémentaires à un déclarant en tout temps. Cela s'accompagnait d'un sentiment que l'Agence communique rarement avec le déclarant pour indiquer qu'elle a trouvé une erreur ou une omission en faveur du déclarant. Être dans une situation désavantageuse et se sentir comme si ce désavantage les exposait à des risques semblait être ce qui poussait les gens à demander de l'aide, même lorsqu'ils trouvent que cette aide est coûteuse et de qualité douteuse pour certains.
- Les nombreux formulaires et le langage technique dans les diverses ressources documentaires disponibles (c.-à-d. les guides ou en ligne) ont convaincu certains d'abandonner de tenter de produire leur déclaration par eux-mêmes. Dans chaque groupe, il y avait des participants qui ont nommé des formulaires précis, souvent même en se rappelant le numéro précis, comme exemples de processus qui semblaient déraisonnablement difficiles pour une personne sans formation professionnelle.

## Expériences d'interaction avec l'Agence concernant l'aide fiscale

- Bien que deux répondants sur cinq (38 %) n'aient pas communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, 31 % affirment avoir communiqué avec l'Agence en ligne, 27 % par téléphone, 10 % par la poste, 7 % en personne et 2 % par télécopieur. Les répondants Inuits sont moins susceptibles de dire qu'ils n'ont pas communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année (23 %) que les répondants Premières Nations (39 %) ou les répondants Métis (37 %).
- Les raisons les plus courantes de communiquer avec l'Agence étaient pour se renseigner sur les prestations liées à la pandémie (27 %), ou les prestations en général (26 %). De plus, un quart (24 %) des répondants affirment avoir communiqué avec l'Agence aux fins de l'impôt sur le revenu des particuliers, et un cinquième ont indiqué qu'ils tentaient de résoudre un problème avec l'Agence (21 %) ou de demander des précisions au sujet de quelque chose que l'Agence leur a envoyé (20 %).
- Parmi les répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours de la dernière année, trois quarts (76 %) affirment que leur problème ou leur question a été résolu, tandis qu'un cinquième (21 %) affirme que ce n'a pas été le cas. Les participants à la recherche qualitative ont décrit le processus comme étant de longue haleine, frustrant et futile. Ils se sont plaints d'avoir souvent été mis en attente, transférés à plusieurs reprises ou ont parlé avec une personne qui n'avait pas l'expertise nécessaire pour répondre à leurs questions.
- Un peu plus de la moitié (53 %) des répondants sont inscrits au service Mon dossier de l'Agence, y compris 48 % des répondants Premières Nations, 62 % des répondants Métis et



61 % des répondants Inuits. Parmi ceux qui ne sont pas inscrits, 45 % affirment qu'ils ne ressentent pas le besoin de le faire, 30 % estiment qu'il est trop difficile de s'inscrire, 25 % expriment des préoccupations à l'égard de la protection et la sécurité des renseignements personnels, 15 % citent des difficultés liées à l'utilisation d'un ordinateur, et 13 % mentionnent une mauvaise connexion Internet comme un obstacle.

- La moitié (49 %) des répondants ont visité les pages de l'impôt sur le site Web Canada.ca pour chercher des renseignements, et la plupart des répondants (89 %) ont indiqué avoir trouvé des réponses partielles (60 %) ou entières (29 %) à leurs questions. Seulement 9 % des répondants affirment n'avoir trouvé aucune réponse à leurs questions.
- Bien que trois répondants sur cinq (60 %) disent qu'ils n'ont pas utilisé la fonction de clavardage automatisée de l'Agence, Charlie le robot conversationnel, sur le site Web de l'Agence, les trois quarts (78 %) de ceux qui l'ont utilisée affirment qu'il a répondu partiellement (51 %) ou entièrement (27 %) à leurs questions.
- En ce qui concerne la satisfaction à l'égard des services offerts par l'Agence, une majorité de répondants ont une impression neutre du portail Mon dossier de l'Agence (29 % donnant des cotes de 5 ou 6), des services téléphoniques offerts (34 %) et des pages liés aux impôts sur le site Web Canada.ca (34 %). Près de la moitié (46 %) disent qu'ils n'ont pas été en mesure de fournir une cote pour la fonction de robot conversationnel. Plus de répondants sont satisfaits que insatisfaits à l'égard du portail Mon dossier de l'Agence (31 % accordant une cote entre 7 et 10 par rapport à 14 % donnant une cote entre 1 et 4) et des pages de l'impôt sur Canada.ca (24 % par rapport à 20 %). Toutefois, l'inverse est vrai (où plus d'entre eux se disent insatisfaits que satisfaits) en ce qui concerne les services téléphoniques (26 % ont donné une cote de 1 à 4 par rapport à 24 % ayant donné une cote de 7 à 10) et la fonction de robot conversationnel (16 % par rapport à 13 %) offerts par l'Agence.
- La recherche qualitative a démontré des opinions variées en ce qui concerne l'expérience et la satisfaction à l'égard de Mon dossier. Ceux qui ont eu des expériences positives ont fait l'éloge de la capacité d'ouvrir une session à l'aide de leurs services bancaires en ligne et ont indiqué leur reconnaissance du fait d'avoir la capacité de recevoir des avis et de surveiller les processus. Les personnes les plus critiques ont tendance à mentionner que le fardeau du processus de configuration du compte et l'exigence de recevoir un code de sécurité par la poste sont inutiles et embêtants.
- En ce qui concerne le site Web de l'Agence, il semble y avoir une vaste expérience de son utilisation, ainsi qu'un large consensus selon lequel le site Web de l'Agence est inefficace pour trouver des réponses à ses propres questions de façon satisfaisante. Les principaux défis cités comprenaient le parcours de plusieurs pages Web et la terminologie qui était trop technique ou compliquée à comprendre.

## Expériences avec les prestations et les crédits

- Deux répondants sur cinq (41 %) ont présenté une demande d'allocation canadienne pour enfants. Parmi ceux qui ont des enfants de moins de 18 ans à leur charge, près de la moitié (47 %) disent qu'ils ont présenté une demande d'allocation canadienne pour enfants sans difficulté, un cinquième (20 %) disent qu'ils n'ont pas présenté de demande du tout, et

trois sur dix (29 %) disent avoir éprouvé des difficultés lorsqu'ils ont présenté une demande. Les défis les plus susceptibles d'être relevés par les répondants étaient la compréhension du processus (40 %) et l'obtention des documents requis (37 %).

- Bien que moins de répondants aient présenté une demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées (28 %), plus de la moitié de ceux qui l'ont fait (59 %) ont déclaré avoir éprouvé des difficultés. Les obstacles les plus fréquemment cités concernaient les interactions avec les professionnels de la santé. Deux répondants sur cinq (43 %) affirment qu'il était difficile d'amener le bon professionnel de la santé à remplir le formulaire requis, tandis qu'un peu plus d'un tiers (36 %) en disent autant d'avoir accès à un professionnel de la santé pour remplir les formulaires requis. La recherche qualitative a corroboré ces constatations, les participants blâmant le processus de demande, les exigences relatives au remplissage des formulaires par les professionnels de la santé (particulièrement difficiles pour les populations éloignées) et l'exigence de présenter une nouvelle demande, ce qui semblait excessivement exigeant, et a soulevé des questions sur le motif de l'Agence ou sa méfiance à l'égard des bénéficiaires.
- Lorsqu'on leur a posé la question, la plupart des participants à la composante qualitative n'étaient pas surpris de constater que le taux de participation au crédit d'impôt pour personnes handicapées était plus faible chez les Autochtones, même si les impressions de la cause variaient. Le plus souvent, les participants étaient d'avis que le processus de demande était excessivement exigeant. Quelques participants ont fait remarquer que l'auto-identification en tant que personne en situation de handicap est en conflit avec certains idéaux culturels et qu'elle cadre mal avec les stéréotypes existants.
- Le tiers des répondants (33 %) au sondage affirment que la pandémie n'a pas eu d'incidence sur leur capacité à produire des déclarations de revenus, à accéder aux prestations ou à recevoir des services. La même proportion (33 %) a indiqué que la crainte d'être malade ou de rendre les autres malades les a empêchés d'obtenir des services en personne, un chiffre qui augmente à 37 % pour les répondants Premières Nations. Le fait de ne pas avoir le temps libre pour se rendre à un endroit (20 %), les services rendus inaccessibles lorsqu'ils sont passés en ligne (19 %) ou l'incapacité à avoir accès à un transport (18 %) ont également été cités comme des préoccupations.
- Plus de la moitié des répondants étaient au courant de chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie pour les particuliers, la Prestation canadienne d'urgence ayant la plus grande proportion de répondants qui disent avoir présenté une demande (54 %). Viennent ensuite la Prestation canadienne de la relance économique (31 %), la Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (17 %) et la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (11 %).
- Certains répondants n'ont pas présenté de demande de prestations liées à la pandémie, même s'ils en étaient au courant. Parmi ces répondants, certains croyaient qu'ils auraient été admissibles, y compris 22 % pour la Prestation canadienne d'urgence, 21 % pour la Prestation canadienne de la relance économique, 13 % pour la Prestation de maladie pour la relance économique, 12 % pour la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants et 8 % pour la Prestation d'urgence pour les étudiants. Les raisons de ne pas avoir présenté de demande étaient semblables pour chacune des prestations indiquées et comprenaient le fait de ne pas vouloir devoir de l'argent au gouvernement, de ne pas avoir besoin de la prestation ou le fait que le répondant travaillait déjà. Les participants aux

groupes de discussion qui ont présenté une demande de prestations liées à la pandémie et qui y ont accédé ont estimé que le processus de demande était extrêmement facile et efficace.

- En effet, les participants de chaque groupe de discussion ont fait part d'histoires, soit personnelles ou qu'ils ont entendues, au sujet de particuliers qui, sciemment ou non, ont demandé des prestations auxquelles ils n'avaient pas droit et qu'ils devaient maintenant rembourser. Cela a eu une incidence négative sur l'impression de l'Agence.

## Impressions de l'Agence et incidence sur la confiance

- Les deux tiers (65 %) des répondants affirment avoir une impression neutre (cotes 4 à 7) à l'égard du rendement global de l'Agence, le reste étant divisé entre avoir l'impression que le rendement de l'Agence est solide (17 %) et médiocre (16 %).
- Une impression favorable de l'Agence dans l'ensemble est plus probable de la part des répondants Inuits, où trois répondants sur dix (28 %) évaluent le rendement global de l'Agence comme étant solide. Les perceptions négatives sont plus courantes chez les répondants Premières Nations, où un cinquième (17 %) a attribué au rendement global de l'Agence une cote médiocre.
- Lorsqu'on leur a demandé si l'Agence travaille dans l'intérêt des Canadiens, un cinquième (20 %) des répondants étaient tout à fait d'accord, tandis qu'un répondant sur dix (12 %) était tout à fait en désaccord. Ces proportions se sont inversées lorsque les répondants ont été interrogés sur la question de savoir si l'Agence travaille dans l'intérêt des peuples autochtones, avec 11 % d'entre eux étant tout à fait d'accord et 23 % étant tout à fait en désaccord. Sur le plan qualitatif, les personnes qui estimaient que les services n'étaient pas égaux ont souvent mentionné la distance géographique de toute sorte de présence physique de l'Agence ou le manque de services ou de documents dans une langue autochtone comme des obstacles, surtout pour les aînés.
- En ce qui concerne la question de savoir si les employés de l'Agence sont dignes de confiance, 17 % ont fourni des cotes de fort accord, tandis que 16 % ont indiqué qu'ils étaient fortement en désaccord. Lorsque les participants aux groupes de discussion ont été invités à évaluer leur niveau de confiance à l'égard du gouvernement fédéral et séparément, à l'égard de l'Agence, les cotes pour le gouvernement fédéral étaient généralement faibles et inférieures à celles de l'Agence, même si les cotes de confiance de l'Agence n'étaient toujours pas très positives. Au crédit de l'Agence, elle a souvent été décrite comme étant digne de confiance dans son traitement de renseignements personnels de nature délicate et dans l'exploitation d'un système sécurisé.
- La recherche qualitative a également démontré que la confiance était clairement l'un des facteurs les plus fondamentaux limitant les points de vue des participants sur la façon dont l'Agence répond à leurs besoins, ou les besoins des peuples autochtones de façon plus générale. De nombreux participants ont reconnu que leur degré limité de confiance à l'égard de l'Agence a une incidence sur leurs interactions avec l'Agence. Certains ont dit avoir peur de faire affaire avec l'Agence, avoir une réticence à interagir avec l'Agence ou être stressés lorsqu'ils font affaire avec l'Agence, ce qui a pour conséquence de repousser cela à plus tard.

- En ce qui concerne la confiance, de nombreux participants ont indiqué qu'ils se sont sentis victimes de discrimination en raison de la mésinformation au sujet des exonérations fiscales pour les peuples autochtones, par les Canadiens en général et par les représentants de l'Agence.
- Lors des discussions qualitatives, on a demandé ce que l'Agence pourrait faire différemment. Les suggestions les plus courantes étaient les suivantes :
  - simplifier le processus de production des déclarations de revenus pour l'utilisateur;
  - utiliser un langage moins technique;
  - embaucher un plus grand nombre d'Autochtones, y compris des agents qui se déplacent pour des visites en personne dans les collectivités;
  - avoir une ligne téléphonique réservée aux Autochtones, dotée d'agents autochtones, ou du moins de personnes qui sont des experts dans l'ensemble des défis auxquels font face les déclarants autochtones;
  - accroître la sensibilisation aux prestations et aux crédits, encourager la présentation de demandes, et simplifier le processus de demande;
  - établir des relations avec des intermédiaires de confiance, comme les aînés, les conseils de bande et les groupes de soutien ou de consultation autochtones, ou les faire participer.

Cabinet de recherche : Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe)

Numéro du contrat : 46637-238257/001/CY

Valeur du contrat : 221 903,35 \$

Date d'attribution du contrat : 21 mars 2022

En ma qualité de représentante de la société Earnscliffe Strategy Group Inc., j'atteste par la présente que les produits livrables définitifs sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique définies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences en matière de parti politique, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signataire :

Date : 26 octobre 2022



Stephanie Constable  
Partenaire, Earnscliffe

## Introduction

Le Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureux de présenter ce rapport à l'Agence du revenu du Canada qui résume les résultats de recherche quantitative et qualitative entreprise pour acquérir une compréhension des expériences de production des déclarations de revenus des peuples autochtones.

L'Agence vise à fournir aux Canadiens une expérience de service harmonieuse, empathique et axée sur la clientèle. La philosophie « Les gens d'abord » de l'Agence favorise et encourage l'utilisation d'une approche empathique, y compris les outils dans ses programmes connexes, ses processus et ses interactions avec les clients de l'Agence. Cela peut aider à améliorer la prestation de services et à accroître la satisfaction de la clientèle, ce que l'Agence vise à atteindre. Dans le cadre de cet objectif, l'Agence cherche à mieux comprendre les perceptions et les hésitations à l'égard de l'interaction avec l'Agence et de la production de déclarations de revenus, et elle a recours à des stratégies pour aider à remédier à ces problèmes et à accroître les taux de production et d'utilisation des prestations pour les groupes autochtones.

Afin de s'assurer que les particuliers, les entreprises et les gouvernements autochtones sont en mesure de participer pleinement au régime fiscal et de prestations du Canada, l'Agence étudie les obstacles ou les raisons qui pourraient influencer sur la participation des peuples autochtones au régime.

Bien qu'un projet d'opinion publique semblable ait été mené en 2017, les activités de visibilité de l'Agence ont changé au cours des années qui ont suivi, notamment pendant la pandémie de COVID-19. De plus, la lettre de mandat supplémentaire de la ministre du Revenu national souligne l'importance de la prise de décisions fondées sur des données probantes et de l'amélioration de la qualité et de la disponibilité de données ventilées, en particulier pour aborder les inégalités systémiques, y compris le racisme systémique, les préjugés inconscients et les inégalités auxquels sont confrontées toutes les populations vulnérables.

Des recherches étaient nécessaires pour éclairer l'Agence pour qu'elle puisse mieux servir et informer les peuples autochtones afin qu'ils puissent participer pleinement à l'administration de l'impôt et des prestations de l'Agence. L'objectif de la recherche était de recueillir des renseignements sur l'expérience des peuples autochtones lorsqu'ils interagissent avec les services de production de déclarations de revenus de l'Agence et sur l'accès subséquent aux crédits et aux prestations.

De plus, cette recherche a été entreprise pour obtenir un aperçu des secteurs de programme, des initiatives de visibilité, des formulaires d'impôt et des crédits ou prestations précis qui sont facilement accessibles ou ne sont pas disponibles, et les raisons pour lesquelles ils sont accédés ou non. D'un intérêt particulier pour l'Agence était de cerner les facteurs qui influent sur l'utilisation ou l'absence de crédits ou de prestations notables.

La recherche a également permis d'évaluer la sensibilisation à l'égard du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et la satisfaction à l'égard de celui-ci afin d'aider à mesurer l'incidence de ces initiatives, ainsi que de se pencher sur le comportement en

matière de production de déclarations de revenus en général. Elle a enquêté sur la raison pour laquelle certains peuples autochtones produisent des déclarations de revenus des particuliers et pourquoi d'autres ne le font pas, en portant une attention particulière au formulaire T90 du revenu exonéré d'impôt, puisqu'il faut mener une analyse des mesures visant à déterminer si le formulaire est utilisé ou s'il est trop complexe à comprendre.

Enfin, la recherche visait à cerner les moyens de communication les plus efficaces pour joindre largement les peuples autochtones afin que l'Agence puisse mieux leur fournir des renseignements pertinents sur l'impôt et les prestations.

La valeur totale du contrat du projet à plusieurs étapes était de 221 903,35 \$ (taxe de vente harmonisée [TVH] incluse).

## Méthode

Pour atteindre les objectifs de recherche, Earnscliffe a réalisé un projet de recherche en deux étapes. La première étape consistait à mener des sondages en ligne auprès des personnes suivantes :

- 1 122 répondants Premières Nations;
- 553 répondants Métis; et
- 67 répondants Inuits.

Le sondage en ligne a été effectué par téléphone pour 42 répondants. Les sondages ont été menés entre le 30 mai 2022 et le 1<sup>er</sup> juillet 2022, en anglais et en français. En moyenne, il a fallu 12 minutes pour répondre au sondage.

Notre sous-traitant des travaux sur le terrain pour la partie quantitative était Decision Point, qui a utilisé son panel exclusif en ligne des peuples autochtones au Canada. Les répondants au sondage en ligne ont été sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires pour participer à des sondages en ligne par l'intermédiaire de ce panel à participation volontaire.

La deuxième étape de la recherche était de nature qualitative et comprenait des groupes de discussion en ligne et des entrevues approfondies. Pour commencer, nous avons organisé onze groupes de discussion en ligne avec des peuples autochtones dans l'ensemble du Canada du 20 au 26 septembre 2022. Pour chaque groupe, huit participants ont été recrutés. Les participants ont été désignés dans des groupes en fonction de la langue, de la province ou du territoire dans lequel ils résidaient, du fait qu'ils vivent dans une réserve ou hors réserve (s'ils étaient des Premières Nations) et de leur statut d'emploi (c.-à-d. travailleur indépendant ou autre emploi). Chaque groupe de discussion durait 90 minutes. La structure des groupes de discussion était la suivante :

## Pièce I1 : Répartition qualitative des groupes de discussion

Région	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Total
Canada atlantique (anglais)	-	X	-	1
Québec (français)	X	X	X	3
Ontario (anglais)	X	X	X	3
Prairies (anglais)	X	-	X	2
Colombie-Britannique/territoires (anglais)	X	-	X	2
Total	4	3	4	11

Nous avons également mené 10 entrevues approfondies auprès des peuples autochtones au Canada, qui vivent dans des régions éloignées où le manque d'accès à la technologie les empêcherait de participer aux groupes de discussion. Deux entrevues ont été menées dans chaque région : le Canada atlantique (plus précisément en Nouvelle-Écosse), le Québec, l'Ontario, les Prairies (plus précisément en Saskatchewan) et la Colombie-Britannique ou les territoires (plus précisément au Nunavut). Ces entrevues ont été menées par téléphone dans l'une ou l'autre des langues officielles, au choix des participants. Les entrevues ont été menées entre le 20 septembre et le 17 octobre 2022 et ont duré 30 minutes.

Les participants à l'étude qualitative ont également reçu des incitatifs en reconnaissance de leur temps. L'annexe B fournit plus de détails sur la façon dont les groupes ont été recrutés, tandis que l'annexe E fournit le guide de discussion utilisé pour animer le groupe de discussion et les entrevues approfondies, et l'annexe D fournit le sélectionneur utilisé pour recruter les groupes de discussion et les entrevues approfondies.

Les répondants au sondage en ligne ont été choisis parmi ceux qui se sont portés volontaires ou qui se sont inscrits pour participer à des sondages en ligne. Étant donné que l'échantillon est fondé sur les personnes qui se sont initialement sélectionnées elles-mêmes pour participer au groupe de discussion, les résultats de ces sondages ne peuvent pas être décrits comme extrapolables à la population cible sur le plan statistique.

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, de politique et d'opinion publique. La recherche au moyen des groupes de discussion et des entrevues n'est pas conçue pour aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour obtenir l'ensemble des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon sélectionné de participants sur un sujet défini. En raison du petit nombre de personnes impliquées, on ne peut s'attendre à ce que les participants soient parfaitement représentatifs dans un sens statistique de la population plus importante à partir de laquelle ils sont tirés et les constatations ne peuvent pas être généralisées de manière fiable au-delà de leur nombre.

Les principales constatations de cette recherche sont présentées ci-dessous en fonction de la recherche quantitative initiale avec des pourcentages déclarés avec les idées de la recherche qualitative de suivi insérée à divers points. Lorsque les résultats du sondage sont abordés, le terme « répondant » est habituellement utilisé, tandis que les discussions sur les renseignements qualitatifs utilisent habituellement le terme « participant ».



## Constatations détaillées

Le rapport suivant présente l'analyse de la recherche quantitative et qualitative menée dans le cadre de ce projet. Il est divisé en quatre sections :

- Section A : Expérience de la production de déclarations de revenus
- Section B : Expériences d'interaction avec l'Agence concernant l'aide fiscale
- Section C : Expériences avec les prestations et les crédits
- Section D : Impressions de l'Agence et incidence sur la confiance

Dans chaque section, les résultats sont présentés en fonction de la recherche quantitative initiale avec les pourcentages déclarés, avec les idées de la recherche qualitative de suivi insérées tout au long. Lorsque les résultats du sondage sont abordés, le terme « répondant » est habituellement utilisé, tandis que les discussions sur les renseignements qualitatifs utilisent habituellement le terme « participant ».

En ce qui concerne la transmission des résultats du sondage, dans les cas où des échelles de 10 points ont été utilisées, les résultats indiquant un fort accord sont décrits pour les cotes 8 à 10, et un fort désaccord pour les cotes 1 à 3. Les cotes de réponse neutre ou moyenne sont présentées pour les cotes 4 à 7, sauf indication contraire dans les cas où les cotes de 7 points ont été regroupées avec l'accord et les cotes de 4 points avec le désaccord.

Les détails sur la conception du sondage, la méthode, l'approche d'échantillonnage et la pondération des résultats se trouvent dans le rapport sur la méthode quantitative à l'annexe A. Les tableaux de données en annexe (sous pli séparé) fournissent les résultats des constatations dans un éventail beaucoup plus large de données démographiques et d'attitudes.

Les détails sur le groupe de discussion, et sur la conception, la méthode et l'analyse des entrevues se trouvent dans le rapport sur la méthode qualitative à l'annexe B. Sauf lorsque cela est expressément indiqué, les constatations qualitatives représentent les résultats combinés pour les divers publics cibles et pour les participants anglophones et francophones. Les citations utilisées tout au long du rapport ont été sélectionnées pour donner vie à l'analyse et fournir des commentaires textuels uniques de la part des participants de divers publics.

## Conseils pour interpréter les données présentées dans les tableaux

Ce sondage a fourni un regard exhaustif de l'expérience, de la sensibilisation et des perceptions parmi les caractéristiques démographiques importantes, y compris l'identité autochtone (c.-à-d. les Premières Nations, les Métis et les Inuits), le lieu de résidence (c'est-à-dire, dans une réserve ou hors réserve parmi les répondants qui sont Premières Nations) et le statut d'emploi (c.-à-d. travailleur indépendant ou tout autre statut ou situation d'emploi). Des analyses ont été effectuées pour déterminer les différences, s'il y a lieu, qui existent au-delà des caractéristiques démographiques indiquées ci-dessus, y compris l'identité de genre, l'âge, la région et le revenu du ménage, entre autres. L'analyse a révélé une forte corrélation entre le revenu et les études, de sorte que seules les différences selon le revenu sont détaillées dans le présent document.



Aux fins du présent rapport, des étiquettes de colonne ont été fournies pour déterminer les résultats significatifs sur le plan statistique dans les tableaux inclus. Les lettres qui sont représentées sous les pourcentages indiquent des résultats qui sont très différents de ceux qui se trouvent dans les colonnes de comparaison précises indiquées par la lettre dans les étiquettes de colonne. À moins d'indication contraire, les différences mises en évidence sont significatives sur le plan statistique selon un niveau de confiance de 95 %. Le test statistique utilisé pour déterminer l'importance des résultats était le test Z. En raison de l'arrondissement, le total des résultats peut ne pas équivaloir à 100 %. Les options de réponse « Je ne sais pas » et « Je préfère ne pas répondre » sont désignées par « JNSP/JPPR ».

De plus, en ce qui concerne le statut d'emploi, la référence à « autre » dans les tableaux tout au long du rapport fait référence à tout statut d'emploi ou à toute situation qui n'est pas un travail indépendant (y compris les étudiants, les retraités, les personnes qui ne font pas partie de la population active, etc.).

## Section A : Expérience de la production de déclarations de revenus

On a demandé aux répondants s'ils avaient produit leur déclaration de revenus au cours de la dernière année. S'ils ne l'avaient pas fait, on leur a demandé de se souvenir de la dernière fois où ils l'avaient fait, le cas échéant. Près de deux tiers (64 %) des répondants au sondage affirment avoir produit leur déclaration de revenus au cours de la dernière année. Beaucoup moins de répondants ont produit leur déclaration il y a deux à quatre ans (11 %) ou plus (3 %). Seulement 2 % des répondants affirment qu'ils n'ont jamais produit de déclaration de revenus auparavant. L'identité autochtone, le lieu de résidence et le statut d'emploi des répondants n'ont pas d'incidence importante sur le caractère récent de la production de déclarations de revenus.

Pièce A1 : Q11. Avez-vous produit votre déclaration de revenus au cours de la dernière année?  
Q12. À quand remonte la dernière fois que vous avez produit votre déclaration de revenus?  
Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Année précédente	64 %	59 %	71 %	79 %	60 %	59 %	64 %	64 %
	-	-	-	B	-	-	-	-
Il y a 2 à 4 ans	11 %	11 %	12 %	5 %	8 %	12 %	9 %	11 %
	-	-	D	-	-	-	-	-
5 ans ou plus	3 %	3 %	2 %	4 %	5 %	3 %	4 %	3 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
N'a jamais produit de déclarations de revenus	2 %	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %	2 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	21 %	25 %	13 %	11 %	24 %	25 %	22 %	20 %
	-	C, D	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

## Autres différences démographiques :

- Les femmes sont plus susceptibles d'avoir produit une déclaration au cours de la dernière année (67 %), comparativement aux personnes qui s'identifient comme des hommes (60 %).
- Les répondants âgés de 55 ans ou plus sont moins susceptibles d'avoir produit une déclaration au cours de la dernière année (53 %), comparativement aux adultes de 54 ans ou moins (67 %).
- Les résidents de l'Ontario sont plus susceptibles d'avoir produit une déclaration au cours de la dernière année (72 %) que les résidents de l'extérieur de l'Ontario.
- Il y a une corrélation entre le revenu et le caractère récent de la date de production de sa déclaration de revenus. Autrement dit, ceux qui déclarent un revenu de ménage de 80 000 \$ ou plus sont les plus susceptibles d'avoir produit une déclaration au cours de la dernière année (88 %), suivis de ceux dont le revenu de ménage se situe entre 40 000 \$ et 79 999 \$ (71 %) et dont le revenu de ménage est de moins de 40 000 \$ (56 %).
- Comparativement aux répondants qui n'ont pas d'enfants de moins de 18 ans à leur charge à la maison, ceux qui en ont sont plus susceptibles d'avoir produit leur déclaration de revenus au cours de la dernière année (67 % par rapport à 62 %).
- Les répondants qui déclarent être célibataires sont les plus susceptibles d'avoir produit une déclaration au cours de la dernière année (69 %).

## Renseignements qualitatifs

Tous les participants à l'étude qualitative ont indiqué avoir de l'expérience en matière de production de déclarations de revenus, même si tout le monde ne semblait pas produire des déclarations régulièrement. Bien que la majorité des répondants aient indiqué qu'ils produisaient leur déclaration de revenus chaque année, certains ont indiqué qu'ils avaient peut-être manqué certaines années ou qu'ils avaient produit leur déclaration en retard certaines années, soumettant plusieurs déclarations à la fois. Souvent, les écarts semblaient être liés à la question de savoir si le travail effectué cette année-là a été effectué exclusivement dans une réserve ou à l'extérieur de celle-ci, ou une combinaison des deux, et à la perception qu'il n'y a pas d'obligation de produire une déclaration de revenus pour le travail effectué dans une réserve. Quelques-uns ont indiqué qu'ils produisent des déclarations avec peu ou pas de régularité.

« Je produis toujours mes déclarations. » – Canada atlantique, hors réserve

« J'aime les produire en lots afin que je reçoive un remboursement plus important. » – Ontario, travailleur indépendant

« Certaines années, je n'ai pas besoin d'en produire une, car je travaille seulement dans la réserve. Lorsque je dois les produire, je vais à H&R Block pour produire plusieurs déclarations parce que je ne peux pas produire plusieurs déclarations par moi-même. Certaines années, je travaille seulement dans la réserve et cela n'est pas considéré comme un revenu, alors je n'ai pas à produire de déclaration. Lorsque je dois produire une déclaration, c'est habituellement parce que je perçois la prestation fiscale pour enfants pour mes enfants, alors je dois produire une déclaration, et je

dois ensuite produire une déclaration pour toutes les années précédentes pour me rattraper. » – Canada atlantique, région éloignée

En ce qui concerne la méthode utilisée pour produire leur déclaration de revenus, la majorité des répondants (77 %) produisent leur déclaration de revenus en ligne, tandis qu'un cinquième des répondants (18 %) le font par la poste ou sur papier. Comparativement aux répondants Premières Nations et aux répondants Métis, les répondants Inuits sont moins susceptibles d'avoir produit leur déclaration de revenus en ligne (57 %) et sont plus susceptibles d'avoir produit leur déclaration de revenus par la poste (33 %).

Pièce A2 : Q13. Comment produisez-vous votre déclaration de revenus?

Base : Personnes qui ont produit une déclaration de revenus au cours des cinq dernières années (n = 1 343).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
En ligne	77 %	76 %	81 %	57 %	73 %	78 %	71 %	78 %
	-	D	D	-	-	-	-	-
En format papier par la poste	18 %	18 %	15 %	33 %	22 %	17 %	20 %	17 %
	-	-	-	B, C	-	-	-	-
JNSP/JPPR	5 %	6 %	4 %	10 %	5 %	6 %	9 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 343	819	467	57	254	552	76	1 246
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les adultes de moins de 55 ans sont plus susceptibles de produire leur déclaration de revenus en ligne (79 %) que ceux de 55 ans ou plus (70 %).
- Ceux qui vivent dans les provinces de l'Atlantique sont les plus susceptibles de dire qu'ils produisent leur déclaration de revenus par la poste ou sur papier (29 %).

La plupart des répondants ne produisent pas leurs déclarations de revenus par eux-mêmes. Trois répondants sur cinq (61 %) affirment avoir reçu de l'aide pour produire leur dernière déclaration de revenus, comparativement à un tiers (34 %) qui ont produit leur déclaration de revenus par eux-mêmes. Les répondants Métis sont plus susceptibles d'avoir préparé leur déclaration de revenus par eux-mêmes (38 %) que ceux qui sont des Premières Nations (32 %). Les répondants Inuits semblent également être plus susceptibles de produire leur déclaration de revenus par eux-mêmes (45 %). Toutefois, le résultat n'est pas significatif sur le plan statistique en raison de la taille de l'échantillon.

Pièce A3 : Q14. Avez-vous produit votre déclaration de revenus la plus récente vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide? Si vous avez utilisé un logiciel d'impôt, cela est considéré comme produire une déclaration par vous-même.

Base : Personnes qui ont déjà produit une déclaration de revenus (n = 1 343).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai reçu de l'aide	61 %	63 %	58 %	52 %	62 %	64 %	55 %	61 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je l'ai préparée par moi-même	34 %	32 %	38 %	45 %	33 %	31 %	38 %	35 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	5 %	5 %	4 %	3 %	5 %	6 %	7 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 343	819	467	57	254	552	76	1 246
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les adultes de moins de 55 ans sont plus susceptibles de dire qu'ils ont préparé leur déclaration de revenus par eux-mêmes (37 %), tandis que plus de répondants âgés de 55 ans ou plus ont reçu de l'aide pour produire leur dernière déclaration (69 %).
- Les répondants qui ont un revenu de ménage inférieur à 40 000 \$ sont plus susceptibles d'avoir reçu de l'aide pour produire leur dernière déclaration (66 %), tandis que ceux qui ont un revenu de ménage de 80 000 \$ ou plus sont plus susceptibles d'avoir produit leur dernière déclaration par eux-mêmes (53 %).
- Ceux qui sont célibataires sont les plus susceptibles de dire qu'ils ont produit leur déclaration de revenus par eux-mêmes (42 %).

Une proportion semblable de répondants ont reçu de l'aide d'un comptoir d'impôts gratuit (36 %) ou d'un préparateur de déclarations de revenus escompteur (31 %) lorsqu'ils ont produit leur déclaration de revenus précédente. Un cinquième des répondants ont reçu de l'aide d'un comptable ou d'un commis comptable (22 %) ou d'un membre de la famille (22 %). Seulement 3 % des répondants ont travaillé avec un centre de services du Nord pour produire leur déclaration de revenus la plus récente.

Les répondants qui sont des Premières Nations sont les plus susceptibles d'avoir utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (39 %), tandis que les répondants Inuits sont les moins susceptibles de l'utiliser (28 %). Les travailleurs indépendants ont une plus faible propension à utiliser un préparateur de déclarations de revenus escompteur (12 %) et sont plus susceptibles de faire appel à un comptable ou à un commis comptable (45 %).

## Pièce A4 : Q15. Qui vous a aidé à produire votre déclaration de revenus?

Base : Personnes qui ont reçu de l'aide pour produire leur dernière déclaration de revenus (n = 822).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Comptoir d'impôts gratuit (p. ex., Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt)	36 %	39 %	30 %	28 %	36 %	41 %	33 %	36 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Spécialiste en déclaration de revenus ou escompteur (p. ex., H&R Block)	31 %	30 %	33 %	36 %	30 %	30 %	12 %	32 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
Comptable ou commis comptable	22 %	22 %	22 %	11 %	21 %	22 %	45 %	21 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
Un membre de ma famille	22 %	21 %	22 %	28 %	21 %	20 %	21 %	21 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre de services du Nord	3 %	3 %	1 %	9 %	5 %	2 %	5 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	2 %	1 %	2 %	0 %	1 %	1 %	2 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	2 %	3 %	2 %	0 %	4 %	2 %	5 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	822	519	274	29	158	352	42	766
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

## Autres différences démographiques :

- Comparativement aux adultes de moins de 55 ans, les personnes de 55 ans ou plus sont plus susceptibles d'indiquer avoir utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt pour produire leur déclaration de revenus (43 % par rapport à 33 %).
- Les répondants de la Colombie-Britannique ou du Yukon sont beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils ont reçu de l'aide d'un membre de leur famille (36 %), comparativement aux répondants d'autres régions du pays.
- Comparativement aux ménages à faible revenu, ceux dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus sont plus susceptibles de demander de l'aide à un préparateur de déclarations de revenus escompteur (43 %) ou à un comptable ou à un commis comptable (35 %) et sont moins susceptibles d'avoir utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (12 %).
- Les répondants célibataires sont plus susceptibles d'avoir reçu de l'aide des membres de leur famille pour produire leur déclaration de revenus (30 %), ce qui fait en sorte que moins d'entre eux ont utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (28 %).

## Renseignements qualitatifs

En ce qui concerne la préparation de leurs déclarations, même si plusieurs participants à l'étude qualitative ont indiqué qu'ils produisent leurs déclarations de revenus sans l'aide d'autres personnes, comme il a été constaté dans le sondage, cela avait tendance à être l'exception. La plupart des participants à l'étude qualitative ont indiqué qu'ils demandent de l'aide pour produire leur déclaration de revenus et qu'ils remettent le plus souvent l'ensemble du processus à un préparateur de déclarations de revenus professionnel, à un ami ou à un membre de la famille qui est compétent en la matière, ou à un bénévole de leur collectivité. Bon nombre d'entre eux le font parce que, comme il a été mentionné ci-dessus, le processus est difficile, ou ils craignent des conséquences négatives associées aux erreurs. Quelques-uns ont indiqué que l'aide obtenue à l'externe leur permettait de recevoir les prestations ou les crédits auxquels ils avaient droit. Dans chacun des groupes des Autochtones vivant dans les réserves, au moins un participant a mentionné qu'il y avait une personne dans sa réserve qui était connue pour produire de nombreuses déclarations dans la collectivité.

« J'avais l'habitude d'utiliser le comptoir gratuit et je ne recevais rien. Même H&R Block ne peut pas produire ma déclaration de revenus. Il s'agit d'une chose énorme. » – Ontario, travailleur indépendant

« Je pourrais oublier certaines choses. Je demande à ma fille de le faire. Elle est comptable. Il y a tellement de choses à savoir. C'est très compliqué. Il faut tant de renseignements et de documents. » – Québec, hors réserve

« Je sais qu'il y a des programmes qu'on peut acheter, mais c'est intimidant. Si je fais une erreur, je pourrais me faire avoir. Je ne prends simplement pas ce risque. » – Ontario, dans une réserve

Les participants ont exprimé un sentiment de vulnérabilité en ce qui concerne la préparation et la production de déclarations de revenus, plutôt qu'un sentiment de confiance à l'égard de l'obtention du meilleur résultat financier. Certains ont décrit la dynamique du pouvoir comme leur étant défavorable. Ils ont mentionné que l'Agence avait un avantage considérable en matière de connaissances et d'expertise pour repérer les erreurs de bonne foi, ainsi que la capacité de revoir les déclarations et de demander des paiements d'impôt supplémentaires à un déclarant en tout temps. Cela s'accompagnait d'un sentiment que l'Agence communique rarement avec le déclarant pour indiquer qu'elle a trouvé une erreur en faveur du déclarant.

« Ils essaient toujours de trouver plus d'argent. Je crois qu'ils ont l'impression que les gens cachent quelque chose. Et puis je me sens paranoïaque. » – Prairies, travailleur indépendant

Être dans une situation désavantageuse et se sentir comme si ce désavantage les exposait à des risques semblait être ce qui poussait les gens à demander de l'aide, même lorsqu'ils trouvent que cette aide est coûteuse et de qualité douteuse pour certains. En ce qui concerne les coûts, où on aurait pu s'attendre à ce que les préoccupations concernant les coûts soient soulevées plus souvent parmi les participants ayant un revenu de ménage inférieur, les commentaires sur les coûts

semblaient être formulés par des participants provenant de diverses situations économiques.

Les nombreux formulaires et le langage technique dans les diverses ressources (c.-à-d. les guides ou en ligne) ont convaincu certains d'abandonner de tenter de produire leur déclaration par eux-mêmes. Dans chaque groupe, il y avait des personnes qui ont nommé des formulaires précis, parfois même en se rappelant le nombre précis, comme exemples de processus qui semblaient déraisonnablement difficiles pour une personne sans formation professionnelle.

« Cela prend beaucoup de temps. Il y a environ 50 formulaires à remplir. Et si l'on fait une erreur, il faut revenir en arrière. » – Ontario, hors réserve

« Il faut avoir quatre doctorats pour passer à travers le guide. » – Canada atlantique, hors réserve

Pour les quelques personnes qui produisent leur déclaration de façon indépendante, la tendance était de produire leur déclaration par voie électronique à l'aide d'un logiciel d'impôt pour remplir leurs formulaires d'impôt. Ceux qui produisent leur déclaration de cette façon avaient tendance à décrire le logiciel comme étant extrêmement utile et facile à utiliser, même si certains se sont plaints du coût.

« Je le fais moi-même avec un logiciel. Cela fonctionne bien. Parfois, nous oublions des choses et cela [le logiciel] aide. » – Québec, hors réserve

En ce qui concerne la facilité avec laquelle les répondants ont déclaré avoir produit leur déclaration de revenus, les expériences variaient. Près de deux répondants sur cinq au sondage (38 %) estiment qu'il est très facile (23 %) ou plutôt facile (15 %) de produire leur déclaration de revenus. Inversement, un quart (24 %) des répondants affirment qu'il est très difficile (14 %) ou plutôt difficile (10 %) de le faire. Une majorité (36 %) des répondants affirment que la production de leurs déclarations de revenus n'est ni facile ni difficile.

Comparativement aux répondants Métis (10 %) et aux répondants Inuits (6 %), les répondants Premières Nations sont plus susceptibles de décrire la production de leurs déclarations de revenus comme étant difficile (17 %). De même, les travailleurs indépendants sont deux fois plus susceptibles de décrire la tâche comme étant difficile que ceux qui ont un autre emploi (26 % par rapport à 13 %).



Pièce A5 : Q33. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très difficile » et 10 signifie « très facile », à quel point est-il facile ou difficile pour vous de produire votre déclaration de revenus?  
Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très facile (8 à 10)	23 %	20 %	29 %	29 %	18 %	20 %	22 %	23 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Plutôt facile (7)	15 %	14 %	17 %	15 %	14 %	15 %	8 %	16 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
Ni facile ni difficile (5 ou 6)	36 %	37 %	33 %	43 %	39 %	36 %	36 %	36 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt difficile (4)	10 %	11 %	8 %	5 %	10 %	12 %	7 %	10 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Très difficile (1 à 3)	14 %	17 %	10 %	6 %	17 %	17 %	26 %	13 %
	-	C, D	-	-	-	-	H	-
JNSP/JPPR	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

#### Autres différences démographiques :

- Près de deux fois plus de répondants âgés de moins de 55 ans affirment qu'il est « très facile » de produire leur déclaration de revenus que ceux de 55 ans ou plus (26 % par rapport à 14 %).
- La perception selon laquelle il est facile ou difficile de produire sa déclaration de revenus est liée au revenu. Près de la moitié (47 %) des ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus affirment qu'il est « très facile » de produire leur déclaration de revenus. Inversement, un répondant sur cinq (18 %) dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ le dit aussi. Un quart (25 %) des ménages dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 79 900 \$ estiment que le processus de production de leurs déclarations de revenus est « très facile ».
- Trois répondants sur dix (29 %) qui ont produit leur déclaration de revenus en ligne ont indiqué que leur expérience était très facile, comparativement à un quart (25 %) de ceux qui ont produit leur déclaration par la poste.

### Renseignements qualitatifs

Lorsqu'on leur a demandé de fournir un ou deux mots pour décrire ce qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils réfléchissent au régime fiscal du Canada ou à la production de déclarations de revenus, peu de participants à l'étude qualitative ont fourni des commentaires élogieux. Quant au régime fiscal du Canada, les premières réponses des participants comprenaient : la façon dont les impôts sont dépensés; l'équité; et la complexité.

« L'argent qui provient de nos chèques de paye va à notre système de soins de santé et le tout, comme les prestations, est distribué. » – Prairies, région éloignée



« Chaque année, les impôts augmentent et je ne sais pas où vont nos impôts. » – Canada atlantique, hors réserve

En ce qui concerne le processus de production de déclarations de revenus des particuliers, les réponses les plus courantes étaient les suivantes : stressant, difficile, accablant et coûteux. Ceux qui ont des points de vue plus favorables, surtout à l'égard du processus de production des déclarations de revenus, avaient tendance à le décrire comme étant simple et efficace. Il n'y avait aucune différence perceptible dans les opinions des participants des groupes de travailleurs indépendants et des groupes vivant dans les réserves. Toutefois, un plus grand nombre de participants des groupes hors réserve avaient tendance à ne pas exprimer avoir connu le même niveau de complexité lors de la production de leurs déclarations.

« Je ne comprends pas beaucoup de choses à ce sujet. J'ai l'impression qu'il porte à confusion, dans la mesure où cela semble un peu inaccessible. Je ne saurais par où commencer. Je sais que les gens produisent leurs déclarations de revenus, mais je ne sais pas comment ils le font. Je sais que je peux demander de l'aide à certaines personnes, c'est simplement que l'argent est un sujet qui est assez personnel. » – Colombie-Britannique et les territoires, région éloignée

Bien que les discussions initiales aient démontré que les participants à l'étude qualitative n'avaient pas tendance à avoir des sentiments favorables à l'égard de la production de leurs déclarations de revenus, les participants semblaient décrire le processus de production en termes moins critiques s'ils gagnaient exclusivement leur revenu dans un contexte ou un autre. Bon nombre d'entre eux ont mentionné une complexité considérablement accrue, plus précisément lorsqu'ils ou leur partenaire touchaient des revenus provenant de sources à la fois dans les réserves et à l'extérieur des réserves.

« Lorsque j'étais étudiant et que j'ai travaillé dans une réserve, c'était trop compliqué à comprendre. » – Canada atlantique, hors réserve

« Lorsque je travaille dans une réserve, mon revenu est exonéré d'impôt, mais si je travaille hors réserve, il est imposé, même si c'est pour le même employeur. Des endroits comme H&R Block ne savent pas comment les produire. » – Canada atlantique, hors réserve

## Connaissance, utilisation et expérience des services et des formulaires de l'Agence

On a posé aux répondants une série de questions concernant des services et des formulaires précis de l'Agence, y compris les formulaires simplifiés T90 et T1, le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et les centres de services du Nord.

### Formulaire T90, Revenu exonéré d'impôt selon la *Loi sur les Indiens*

On a demandé aux répondants s'ils utilisaient le formulaire T90, Revenu exonéré d'impôt selon la *Loi sur les Indiens*, afin de comprendre le taux d'utilisation et de contextualiser l'expérience

de production de déclarations de revenus. Trois répondants sur dix (28 %) affirment avoir utilisé le formulaire T90 (Revenu exonéré de l'impôt selon la *Loi sur les Indiens*), tandis que plus de la moitié (57 %) ne l'ont pas utilisé. Les 14 % restants ne savent pas s'ils ont utilisé le formulaire. Veuillez noter que le formulaire T90, Revenu exonéré d'impôt selon la *Loi sur les Indiens*, ne s'applique qu'aux membres des Premières Nations inscrits en vertu de la *Loi sur les Indiens*. Ce sondage ne comprenait pas de questions pour vérifier l'admissibilité des répondants à utiliser le formulaire T90.

Un cinquième (19 %) des répondants Métis ont utilisé le formulaire T90, comparativement à 31 % des répondants Premières Nations et à la moitié (52 %) des répondants Inuits. En plus de l'identité autochtone, le lieu de résidence a également une incidence sur l'utilisation du formulaire T90. Autrement dit, ceux qui vivent dans une réserve sont plus susceptibles d'avoir utilisé le formulaire T90 (47 %) que ceux qui vivent hors réserve (24 %).

Pièce A6 : Q16. Avez-vous utilisé le formulaire T90, Revenu exonéré de l'impôt selon la *Loi sur les Indiens*?

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Oui	28 %	31 %	19 %	52 %	47 %	24 %	32 %	28 %
	-	C	-	B, C	F	-	-	-
Non	57 %	54 %	67 %	36 %	40 %	61 %	47 %	58 %
	-	D	B, D	-	-	E	-	G
JNSP/JPPR	14 %	15 %	14 %	11 %	13 %	14 %	21 %	14 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les répondants âgés de moins de 55 ans sont plus susceptibles d'avoir utilisé le formulaire T90 (31 %) que les répondants âgés de 55 ans ou plus (21 %).
- L'utilisation du formulaire T90 est corrélée avec le revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus ont le taux d'utilisation du formulaire le plus élevé (44 %), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le taux d'utilisation déclaré le plus faible (24 %). Le tiers (32 %) des ménages dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 80 000 \$ ont utilisé le formulaire T90.
- Ceux qui n'ont pas reçu d'aide pour produire leur déclaration de revenus étaient plus susceptibles d'avoir indiqué avoir utilisé le formulaire T90 (44 %) que ceux qui ont reçu de l'aide (27 %). Parmi ceux qui ont reçu de l'aide, un répondant sur dix (12 %) a répondu qu'il n'était pas certain d'avoir utilisé le formulaire T90.

Afin d'évaluer les obstacles à la production de déclarations de revenus, on a demandé aux répondants qui ont indiqué qu'ils n'avaient pas utilisé le formulaire T90 d'indiquer les raisons pour lesquelles ils ne l'avaient pas fait. Parmi ceux qui n'ont pas utilisé le formulaire T90, une majorité des répondants (40 %) n'étaient pas au courant du formulaire et de ses utilisations, tandis que le même nombre (39 %) affirment qu'il ne s'appliquait pas à eux. Près d'un cinquième (17 %) des répondants affirment que le formulaire est trop compliqué à remplir.

Plus d'un cinquième (22 %) des répondants Premières Nations affirment que le formulaire T90 est trop compliqué à remplir, comparativement à 10 % des répondants Métis.

Pièce A7 : Q17. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas utilisé le formulaire T90? Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Ceux qui n'ont pas utilisé le formulaire T90 (n = 1 005).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je n'étais pas au courant du formulaire et de ses utilisations	40 %	37 %	43 %	49 %	36 %	37 %	32 %	40 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Le formulaire ne s'applique pas à ma situation fiscale	39 %	37 %	44 %	32 %	33 %	38 %	47 %	40 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Le formulaire est trop compliqué à remplir	17 %	22 %	10 %	17 %	22 %	22 %	17 %	18 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Autre	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %	2 %	0 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	12 %	14 %	9 %	8 %	14 %	14 %	13 %	11 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 005	609	370	26	141	462	47	945
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Quatre répondants sur dix (42 %) âgés de 54 ans ou moins affirment ne pas être au courant du formulaire T90 et de son utilisation, comparativement à un tiers (34 %) des répondants âgés de 55 ans ou plus.
- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ sont plus susceptibles de dire qu'ils n'ont pas utilisé le formulaire T90 parce qu'il est trop compliqué à remplir (21 %) que ceux des ménages dont le revenu est de 40 000 \$ à 79 999 \$ (14 %) et de 80 000 \$ ou plus (13 %).
- Bien que les femmes étaient plus susceptibles que les hommes de déclarer qu'elles n'étaient pas au courant de l'existence du formulaire T90 (44 % par rapport à 34 %), deux hommes sur cinq (43 %) ont indiqué qu'il ne s'appliquait pas à leur situation fiscale, comparativement à un tiers (34 %) des femmes.
- La moitié des répondants de l'Alberta, du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest (48 %) ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant de l'existence du formulaire T90, tandis qu'un autre tiers (31 %) ont indiqué qu'il était trop compliqué à remplir. Dans les deux cas, les taux étaient plus élevés que dans toute autre région.
- À 47 %, les répondants célibataires étaient les plus susceptibles de dire qu'ils n'étaient pas au courant du formulaire T90 et de son utilisation.

Ceux qui ont utilisé le formulaire T90 ont déclaré des expériences mitigées en ce qui concerne la facilité d'utilisation et de compréhension. Le tiers des répondants (34 %) affirment qu'il est très facile (20 %) ou plutôt facile (14 %) à remplir, tandis que trois répondants sur dix (29 %) estiment qu'il est très difficile (16 %) ou plutôt difficile (13 %) à remplir. Une majorité de répondants (36 %) estiment que le formulaire T90 n'est ni facile ni difficile à utiliser. L'identité autochtone, le lieu de résidence et le statut d'emploi n'ont pas d'incidence importante sur la mesure dans laquelle il est facile ou difficile de comprendre et de remplir le formulaire T90.

Pièce A8 : Q18. Dans quelle mesure était-il facile ou difficile de comprendre et de remplir le formulaire T90? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très difficile » et 10, « très facile ». Veuillez noter qu'en raison d'une erreur de programmation, dans la présentation en ligne de la question, les répondants ont reçu la réponse « très difficile » pour les cotes 1 et 10. Base : Ceux qui ont utilisé le formulaire T90 (n = 484).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très facile (8 à 10)	20 %	18 %	25 %	22 %	23 %	15 %	19 %	21 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt facile (7)	14 %	14 %	12 %	14 %	16 %	13 %	16 %	14 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni facile ni difficile (5 ou 6)	36 %	34 %	38 %	40 %	31 %	37 %	47 %	35 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt difficile (4)	13 %	15 %	7 %	22 %	14 %	15 %	9 %	13 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Très difficile (1 à 3)	16 %	17 %	18 %	2 %	17 %	18 %	9 %	16 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
Taille de l'échantillon	484	348	104	32	159	184	32	446
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Près du quart (23 %) des répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ affirment qu'il est très difficile de comprendre et de remplir le formulaire T90, comparativement à 13 % des répondants ayant un revenu de ménage plus élevé.
- Le tiers (34 %) des répondants de la Colombie-Britannique et du Yukon ont indiqué que leur expérience de remplir le formulaire T90 était très facile, comparativement à seulement 10 % de ceux de l'Alberta, du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest.

On a montré aux répondants les services et les formulaires suivants de l'Agence et on leur a demandé s'ils avaient déjà utilisé l'un d'entre eux. Une légère majorité des répondants (57 %) sont au courant du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, avec un cinquième de l'ensemble des répondants (21 %) qui disent l'avoir utilisé. Plus de répondants ne sont pas au courant du formulaire T1 simplifié (45 %) ou des centres de services du Nord (60 %) que de répondants qui y sont au courant.

Pièce A9 : Q49-51. Avez-vous utilisé l'un des services ou des formulaires suivants?

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Rangée en %	Je l'ai utilisé	Je suis au courant, mais je ne l'ai jamais utilisé	Je ne suis pas au courant	JNSP/JP PR
Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	21 %	36 %	34 %	8 %
Formulaire T1 simplifié, Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!	11 %	32 %	45 %	13 %
Centres de services du Nord	6 %	22 %	60 %	13 %

On a ensuite demandé aux répondants qui avaient utilisé le service ou le formulaire d'évaluer leur niveau de satisfaction. La grande majorité des répondants ont fourni une cote neutre ou satisfaite pour chacun des programmes ou services évalués, entre 56 % et 58 % des répondants sont très satisfaits ou plutôt satisfaits de chacun d'entre eux.

Pièce A10 : Q52-54. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services ou des formulaires suivants que vous avez utilisés? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ». Parmi ceux qui ont utilisé le programme ou le service.

Base : Centres de services du Nord utilisés (n = 92), Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (n = 374), formulaire simplifié T1 utilisé (n = 185).

Rangée en %	Très satisfait (de 8 à 10)	Plutôt satisfait (7)	Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	Plutôt insatisfait (4)	Très insatisfait (de 1 à 3)	JNSP/J PPR
Formulaire T1 simplifié, Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!	40 %	16 %	31 %	5 %	8 %	0 %
Centres de services du Nord	39 %	19 %	22 %	4 %	15 %	1 %
Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	36 %	22 %	34 %	4 %	4 %	0 %

### Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Les répondants Métis sont moins susceptibles d'avoir utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (17 %) et sont plus susceptibles de ne pas être au courant de celui-ci (40 %). La sensibilisation est également plus faible chez les personnes qui vivent à l'extérieur d'une réserve, avec le tiers (34 %) qui disent ne pas être au courant de celui-ci, comparativement à 27 % de ceux qui vivent dans une réserve.

Pièce A11 : Q49. Avez-vous utilisé l'un des services ou des formulaires suivants? Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je l'ai utilisé	21 %	23 %	17 %	22 %	27 %	22 %	24 %	21 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Je suis au courant, mais je ne l'ai jamais utilisé	36 %	36 %	35 %	46 %	37 %	37 %	31 %	37 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne suis pas au courant	34 %	31 %	40 %	26 %	27 %	34 %	34 %	34 %
	-	-	B, D	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	8 %	9 %	8 %	6 %	9 %	8 %	12 %	8 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et 79 999 \$ sont plus susceptibles d'avoir utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (24 %) que ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ (19 %) et de 80 000 \$ ou plus (18 %).
- Un quart des répondants (25 %) de sexe masculin ont déclaré avoir utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, comparativement à seulement 19 % des répondants de sexe féminin. À 39 % des répondants de sexe féminin, les femmes étaient plus susceptibles de déclarer ne pas être au courant du programme que les hommes (28 %).
- À un tiers des répondants (31 %), ceux de la Colombie-Britannique et du Yukon étaient les plus susceptibles de déclarer avoir utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.

Parmi ceux qui ont utilisé le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, une légère majorité (58 %) se disent très satisfaits (36 %) ou plutôt satisfaits (22 %) du programme. Bien que 8 % des répondants se disent très insatisfaits (4 %) ou plutôt insatisfaits (4 %) du programme, le tiers (34 %) affirment qu'ils ne sont ni satisfaits ni insatisfaits.

Pièce A12 : Q52. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services ou des formulaires suivants que vous avez utilisés? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ». Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.

Base : Personnes qui ont utilisé le programme ou le service (n = 374).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très satisfait (de 8 à 10)	36 %	37 %	30 %	49 %	33 %	39 %	37 %	36 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt satisfait (7)	22 %	23 %	21 %	11 %	24 %	23 %	21 %	22 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	34 %	33 %	39 %	35 %	34 %	32 %	30 %	34 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt insatisfait (4)	4 %	4 %	4 %	6 %	5 %	3 %	4 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Très insatisfait (de 1 à 3)	4 %	3 %	5 %	0 %	4 %	3 %	8 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	374	266	95	13*	95	167	24*	343
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Autres différences démographiques :

- Les répondants du Québec (49 %), de la Colombie-Britannique et du Yukon (49 %) étaient beaucoup plus susceptibles de déclarer être très satisfaits des services ou des formulaires qu'ils ont utilisés que ceux des autres régions.

### Formulaire T1 simplifié

Un cinquième (21 %) des répondants Inuits affirment avoir utilisé le formulaire T1 simplifié, comparativement à ceux qui sont des Premières Nations (11 %) ou aux répondants Métis (9 %). La moitié (51 %) des répondants Métis affirment ne pas être au courant du formulaire. L'utilisation du formulaire T1 simplifié est plus élevée chez les personnes qui vivent dans une réserve (15 % par rapport à 9 % chez celles qui vivent hors réserve).



Pièce A13 : Q51. Avez-vous utilisé l'un des services ou des formulaires suivants? Formulaire T1 simplifié, Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je l'ai utilisé	11 %	11 %	9 %	21 %	15 %	9 %	11 %	11 %
	-	-	-	C	F	-	-	-
Je suis au courant, mais je ne l'ai jamais utilisé	32 %	33 %	29 %	30 %	32 %	35 %	27 %	33 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Je ne suis pas au courant	45 %	42 %	51 %	38 %	38 %	44 %	49 %	44 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	13 %	13 %	12 %	11 %	15 %	11 %	14 %	12 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- L'utilisation du formulaire T1 simplifié est corrélée avec le revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus ont le taux d'utilisation du formulaire le plus élevé (19 %), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le taux d'utilisation déclaré le plus faible (7 %). Douze pour cent (12 %) des ménages dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 80 000 \$ ont utilisé le formulaire T1 simplifié.

Une légère majorité (56 %) des répondants qui ont utilisé le formulaire T1 simplifié sont très satisfaits (40 %) ou plutôt satisfaits (16 %) du formulaire. Trois répondants sur dix (31 %) ont donné une cote neutre, et 13 % expriment une forte insatisfaction.



Pièce A14 : Q54. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services ou des formulaires suivants que vous avez utilisés? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ». Formulaire T1 simplifié, Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!

Base : Personnes qui ont utilisé le programme ou le service (n = 185).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très satisfait (de 8 à 10)	40 %	38 %	40 %	46 %	43 %	33 %	27 %	41 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt satisfait (7)	16 %	16 %	12 %	25 %	13 %	20 %	9 %	17 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	31 %	31 %	34 %	24 %	35 %	31 %	46 %	30 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt insatisfait (4)	5 %	6 %	4 %	0 %	0 %	10 %	0 %	5 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
Très insatisfait (de 1 à 3)	8 %	8 %	9 %	6 %	10 %	6 %	18 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	185	128	45*	12*	52	70	11*	172
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Autres différences démographiques :

- Plus de la moitié (55 %) des répondants qui ont déclaré être célibataires ont indiqué qu'ils étaient très ou plutôt satisfaits du formulaire T1 simplifié, comparativement à un tiers (33 %) de ceux qui étaient mariés ou en union de fait.

### Centres de services du Nord

Compte tenu de leur emplacement, il n'est pas surprenant que les répondants Inuits soient plus susceptibles d'avoir utilisé les centres de services du Nord (21 %) que les répondants qui sont des Premières Nations (6 %) ou les répondants Métis (3 %). Même si l'utilisation est faible, peu importe le lieu de résidence, les répondants qui vivent dans une réserve sont plus susceptibles de les avoir utilisés (9 %) que ceux qui vivent hors réserve (4 %). Les répondants dont le statut d'emploi n'est pas celui d'un travailleur indépendant sont plus susceptibles de ne pas être au courant des centres de services du Nord (61 %) que ceux qui sont des travailleurs indépendants (46 %).

Pièce A15 : Q50. Avez-vous utilisé l'un des services ou des formulaires suivants? Centres de services du Nord.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je l'ai utilisé	6 %	6 %	3 %	21 %	9 %	4 %	6 %	6 %
	-	C	-	B, C	F	-	-	-
Je suis au courant, mais je ne l'ai jamais utilisé	22 %	20 %	24 %	32 %	23 %	19 %	22 %	22 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne suis pas au courant	59 %	61 %	60 %	40 %	52 %	66 %	46 %	61 %
	-	D	D	-	-	E	-	G
JNSP/JPPR	13 %	13 %	13 %	7 %	16 %	11 %	26 %	12 %
	-	-	-	-	F	-	H	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les deux tiers (66 %) des répondants âgés de 55 ans ou plus affirment ne pas être au courant des centres de services du Nord, comparativement à 57 % des répondants âgés de 54 ans ou moins.
- La connaissance des centres de services du Nord est liée au revenu. La majorité des répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ ne sont pas au courant du programme (67 %), comparativement à 46 % des répondants dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus. Une légère majorité (56 %) des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$ affirment ne pas être au courant des centres de services du Nord.
- Les deux tiers des répondants du Manitoba et de la Saskatchewan (67 %), ainsi que de l'Alberta, du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest (64 %), ont déclaré ne pas être au courant des services offerts par les centres de services du Nord.

Près de six répondants sur dix (58 %) qui ont utilisé les centres de services du Nord affirment être très satisfaits (39 %) ou plutôt satisfaits (19 %). Environ un cinquième ont une impression neutre (22 %) ou se disent très insatisfaits ou plutôt insatisfaits (19 %).

Pièce A16 : Q53. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services ou des formulaires suivants que vous avez utilisés? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ». Centres de services du Nord.

Base : Personnes qui ont utilisé le programme ou le service (n = 92).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très satisfait (de 8 à 10)	39 %	41 %	25 %	49 %	45 %	39 %	34 %	40 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt satisfait (7)	19 %	20 %	16 %	20 %	9 %	29 %	0 %	21 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	22 %	15 %	41 %	25 %	16 %	16 %	51 %	17 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt insatisfait (4)	4 %	5 %	5 %	0 %	3 %	6 %	0 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Très insatisfait (de 1 à 3)	15 %	18 %	12 %	6 %	24 %	10 %	15 %	16 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	1 %	2 %	0 %	0 %	3 %	0 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	92	63	19*	10*	30*	31*	6*	84
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

## Obstacles à la production des déclarations de revenus

En ce qui concerne la production de déclarations de revenus, un cinquième (19 %) des répondants affirment qu'ils n'ont éprouvé aucune difficulté. En revanche, plus du tiers des répondants estiment que le processus de production des déclarations de revenus est accablant (39 %) ou ont signalé ressentir un inconfort lorsqu'ils font affaire avec le gouvernement (35 %). Plus d'un cinquième déclarent avoir un accès limité au matériel dont ils ont besoin pour produire leur déclaration (24 %) ou estiment qu'il est trop coûteux (21 %). Le fait de ne pas avoir de documents disponibles dans une langue autochtone est un obstacle pour 12 % des répondants.

En ce qui concerne les obstacles, les répondants Inuits sont plus susceptibles de soulever le défi de l'accès aux documents dans une langue autochtone (32 %) et sont moins susceptibles de dire qu'ils se sentent mal à l'aise de faire affaire avec le gouvernement (17 %). Les répondants qui sont des Premières Nations sont plus susceptibles de mentionner un accès limité aux ressources et aux documents (29 %) que les répondants Métis (17 %) ou Inuits (15 %). Un quart (24 %) de ceux dont l'identité autochtone est Métisse affirment qu'ils n'ont pas de difficulté à produire leur déclaration de revenus.

Pièce A17 : Q34. Êtes-vous confronté à l'une des difficultés suivantes au moment de remplir votre déclaration de revenus? Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
L'idée ou le processus de produire mes déclarations de revenus me paralyse	39 %	40 %	36 %	47 %	37 %	42 %	36 %	40 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ressens un inconfort lorsque je dois faire affaire avec le gouvernement	35 %	37 %	35 %	17 %	39 %	37 %	41 %	35 %
	-	D	D	-	-	-	-	-
Accès limité aux ressources et au matériel (p. ex., ordinateurs, trousseaux d'impôt en format papier, Internet, feuillets d'impôt)	24 %	29 %	17 %	15 %	34 %	27 %	21 %	25 %
	-	C, D	-	-	F	-	-	-
C'est trop cher	21 %	22 %	21 %	20 %	22 %	21 %	22 %	21 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Les documents ne sont pas disponibles dans ma langue autochtone	12 %	11 %	11 %	32 %	15 %	10 %	11 %	12 %
	-	-	-	B, C	F	-	-	-
Autre	2 %	2 %	4 %	0 %	0 %	3 %	6 %	2 %
	-	D	B, D	-	-	E	-	-
Je n'ai ressenti aucune difficulté	19 %	18 %	24 %	18 %	12 %	20 %	16 %	20 %
	-	-	B	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	5 %	4 %	6 %	3 %	4 %	3 %	5 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les défis rencontrés lors de la production de déclarations de revenus sont corrélés avec le revenu. Les répondants dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus sont les plus susceptibles de dire qu'ils n'ont éprouvé aucune difficulté (37 %), suivis des répondants dont le revenu du ménage est de 40 000 \$ à 79 999 \$ (22 %) et de moins de 40 000 \$ (15 %). L'inverse est vrai en ce qui concerne l'accès aux ressources et aux documents. Trois répondants sur dix (29 %) ayant un revenu inférieur à 40 000 \$ indiquent que cela représente un défi, comparativement à 20 % des répondants dont le revenu du ménage est de 40 000 \$ à 79 999 \$ et à 14 % des répondants dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus. Les personnes dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus sont également beaucoup moins susceptibles de dire qu'elles estiment que le processus de production des déclarations de revenus est accablant (28 %) ou qu'elles se sentent mal à l'aise de faire affaire avec le gouvernement (24 %).
- Deux hommes sur cinq (38 %) ont déclaré que se sentir mal à l'aise lorsqu'ils font affaire avec le gouvernement était un défi en ce qui concerne la production de déclarations de revenus, comparativement à un tiers (32 %) des femmes.

## Renseignements qualitatifs

Peu de participants ont indiqué que la production de leurs déclarations de revenus était sans obstacle. Parmi ceux qui n'avaient aucun obstacle à communiquer, la plupart n'ont pas produit leur déclaration de revenus par eux-mêmes. Pour tous les autres, les obstacles les plus courants étaient les mêmes que ceux indiqués ci-dessus : le processus est trop compliqué et intimidant, et il y a un inconfort face à faire affaire avec l'Agence en tant qu'organisme gouvernemental.

« Sentiment latent de méfiance... alors lorsque je parle avec l'Agence, j'ai l'impression qu'elle a tout le pouvoir. Je déteste tout simplement cela. »  
– Colombie-Britannique et les territoires, travailleur indépendant

En ce qui concerne l'avantage de l'Agence de fournir des services, des documents et des communications dans les langues autochtones, les perceptions sont décidément divisées. Un quart (23 %) de tous les répondants au sondage affirment qu'il serait plus facile de produire leurs déclarations de revenus et d'accéder aux services si l'Agence fournissait des services, des documents écrits et des communications dans une langue autochtone qu'ils parlent ou lisent. Une proportion égale (26 %) de répondants disent que cela ne s'applique pas à eux, tandis que 35 % affirment que le fait de fournir plus de services dans les langues autochtones ne faciliterait pas la production de déclarations ou l'accès aux services.

La moitié (52 %) des répondants Inuits affirment que si l'Agence fournissait des services, des documents et des communications dans une langue autochtone, cela faciliterait la production de déclarations de revenus et l'accès aux services. Inversement, trois répondants sur dix (30 %) qui sont Métis affirment que cela ne s'applique pas à eux. Ceux qui vivent dans une réserve sont également plus susceptibles de dire que le fait d'avoir accès à des options linguistiques autochtones faciliterait la tâche (33 %), tandis que ceux qui vivent hors réserve sont plus susceptibles de dire que cela ne s'applique pas à eux (29 %).

Pièce A18 : Q35. Si l'Agence fournissait des services, des documents écrits et des communications dans une langue autochtone que vous parlez ou lisez, cela faciliterait-il votre production de déclarations de revenus et votre accès aux services?

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Oui	23 %	22 %	22 %	52 %	33 %	17 %	21 %	23 %
	-	-	-	B, C	F	-	-	-
Non	35 %	37 %	33 %	24 %	35 %	39 %	37 %	36 %
	-	D	-	-	-	-	-	-
Ne s'applique pas	26 %	25 %	30 %	18 %	17 %	29 %	34 %	26 %
	-	-	B, D	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	15 %	15 %	15 %	6 %	15 %	16 %	8 %	15 %
	-	D	D	-	-	-	-	G
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

## Autres différences démographiques :

- Les répondants âgés de 54 ans ou moins sont plus susceptibles d'être d'accord que le fait d'avoir accès à des documents et à des services dans une langue autochtone faciliterait la production de leurs déclarations de revenus (27 %), comparativement à 13 % des répondants âgés de 55 ans ou plus.
- Le revenu est en corrélation avec l'avantage déclaré que l'Agence fournit des services et des documents dans une langue autochtone. C'est-à-dire que les répondants dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus sont les plus susceptibles de dire que cela faciliterait la production de leurs déclarations de revenus (36 %), comparativement à 25 % des répondants dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et juste en dessous de 80 000 \$, et à 19 % des répondants dont le revenu est inférieur à 40 000 \$.

On a demandé à ceux ayant indiqué que cela faciliterait la production de déclarations de revenus et l'accès aux services si l'Agence fournissait des services, des documents écrits et des communications dans une langue autochtone quelles langues autochtones ils parlent. Près de la moitié (45 %) n'ont pas été en mesure de fournir une réponse. La langue autochtone la plus courante chez les répondants est le cri (15 %), suivi de l'inuktitut (6 %). Toutes les autres langues autochtones sont lues ou parlées par moins de 5 % des répondants.

## Pièce A19 : Q36. Quelles langues autochtones parlez-vous ou lisez-vous?

Base : Les répondants qui estimaient que si l'Agence fournissait des services, des documents écrits et des communications dans une langue autochtone qu'ils parlent ou lisent cela faciliterait leur production de déclarations de revenus et leur accès aux services (n = 400).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Cri	15 %	18 %	13 %	0 %	19 %	18 %	5 %	16 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Inuktitut	6 %	1 %	3 %	41 %	1 %	2 %	5 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ojibwé	4 %	6 %	1 %	0 %	4 %	8 %	5 %	4 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Michif	3 %	0 %	10 %	2 %	0 %	0 %	0 %	4 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Innu	3 %	3 %	0 %	12 %	5 %	1 %	0 %	3 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Dakelh	2 %	4 %	0 %	0 %	2 %	5 %	5 %	2 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Déné	2 %	2 %	3 %	0 %	3 %	2 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Métis	2 %	0 %	6 %	0 %	0 %	1 %	0 %	2 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Pied-noir	2 %	3 %	0 %	0 %	2 %	4 %	0 %	2 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Mi'kmaq	1 %	2 %	0 %	0 %	3 %	2 %	0 %	1 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Gitksan	1 %	1 %	3 %	0 %	0 %	2 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-

Algonquin	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Kwak'wal	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Anichinabé	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	5 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Tsilhqot'in	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	0 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	10 %	12 %	8 %	7 %	15 %	8 %	9 %	10 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	45 %	43 %	50 %	38 %	42 %	44 %	66 %	44 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	400	246	122	32	115	126	21	359
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

## Renseignements qualitatifs

On a demandé aux participants si l'Agence pouvait faire ou offrir quelque chose de différent pour mieux servir leurs clients autochtones, y compris des lignes téléphoniques réservées, des pages Web ou des navigateurs pour aider avec les formulaires. Bien qu'il y ait eu des réponses mitigées aux options précises examinées, les participants de chaque groupe ont suggéré que l'Agence devrait avoir des documents et des services disponibles dans les langues autochtones. Bien qu'un nombre semblable de participants aient examiné le défi auquel l'Agence pourrait faire face en adaptant leurs services et leurs documents dans toutes les langues autochtones utilisées dans l'ensemble du pays, la plupart des participants ont convenu que l'Agence devrait tenter de le faire. Pour les participants des collectivités éloignées, cette perception était plus largement partagée. Les participants à ces entrevues ont le plus souvent expliqué que, même s'ils peuvent mener des activités en anglais, il y a de nombreuses personnes dans leur collectivité qui ne le peuvent pas.

« Il s'agit d'une bonne question. Je ne peux pas dire si la qualité du service est la même pour les autres. En ce qui concerne la langue, je m'attends à ce que cela représente un défi pour certains peuples autochtones. Certains ne parlent que les langues traditionnelles. La seule autre question que j'aimerais poser est de savoir si tous les peuples autochtones ont accès aux mêmes services. Par exemple, les Métis ont d'énormes problèmes avec les services qui sont réservés aux Premières Nations. Parfois, ils ne les demandent pas parce qu'ils se demandent s'ils ont le droit d'y accéder, etc. Il semble y avoir une certaine distinction entre les publics autochtones. » – Québec, région éloignée

« Il serait avantageux de surmonter cet obstacle linguistique. Il y a tellement de personnes multinationales qui répondent. Pourquoi ne pas avoir notre langue? » – Prairies, dans une réserve



## Section B : Expériences d'interaction avec l'Agence concernant l'aide fiscale

On a posé aux répondants une série de questions concernant l'interaction avec l'Agence au-delà de la production des déclarations de revenus, y compris par téléphone et par l'intermédiaire des services en ligne comme le portail Mon dossier, les pages de l'impôt sur le site Web Canada.ca et la fonction de robot conversationnel sur le site Web.

### Interactions avec l'Agence

Un plus grand nombre de répondants au sondage n'ont pas été en contact avec l'Agence au cours de la dernière année (38 %) que le nombre de répondants ayant été en contact par quelque moyen que ce soit. Environ trois répondants sur dix affirment avoir communiqué avec l'Agence en ligne (31 %) ou par téléphone (27 %). Dix pour cent ou moins ont communiqué avec l'Agence par la poste (10 %), en personne (7 %) ou par télécopieur (2 %).

Moins de répondants Inuits affirment qu'ils n'ont pas communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année (23 %) que les Premières Nations (39 %) ou les répondants Métis (37 %). Presque autant de répondants Inuits ont communiqué avec l'Agence par la poste au cours de la dernière année (27 %) qu'en ligne (31 %) ou par téléphone (35 %). Un plus grand nombre de répondants qui vivent hors réserve affirment qu'ils n'ont pas communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année (42 %) que ceux qui vivent dans une réserve (35 %). Toutefois, ceux qui vivent dans une réserve sont plus susceptibles de dire qu'ils ont communiqué avec l'Agence par la poste (13 %) ou en personne (14 %) que ceux qui vivent hors réserve (8 % et 4 %, respectivement). Ceux qui sont des travailleurs indépendants sont également plus susceptibles d'avoir été en contact avec l'Agence en personne au cours de la dernière année, comparativement à ceux qui ont un autre emploi (14 % par rapport à 7 %).

Pièce B1 : Q19. Mis à part pour transmettre votre déclaration de revenus personnelle, avez-vous communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois? Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
En ligne	31 %	31 %	32 %	31 %	30 %	31 %	30 %	31 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Par téléphone	27 %	25 %	29 %	35 %	25 %	25 %	32 %	26 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Par la poste	10 %	10 %	9 %	27 %	13 %	8 %	11 %	10 %
	-	-	-	B, C	F	-	-	-
En personne	7 %	7 %	6 %	10 %	14 %	4 %	14 %	7 %
	-	-	-	-	F	-	H	-
Par télécopieur	2 %	2 %	1 %	1 %	2 %	1 %	2 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
	-	D	D	-	-	-	-	-
Je n'ai pas communiqué avec l'Agence au cours	38 %	39 %	37 %	23 %	35 %	42 %	32 %	38 %
	-	D	D	-	-	E	-	-



des 12 derniers mois								
JNSP/JPPR	4 %	5 %	4 %	1 %	5 %	4 %	4 %	4 %
	-	D	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

## Autres différences démographiques :

- Plus de la moitié (55 %) des répondants âgés de 55 ans ou plus n'ont pas communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année, comparativement à un tiers (32 %) des répondants âgés de 54 ans ou moins.
- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ sont beaucoup moins susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année (42 %) que les répondants ayant un revenu déclaré plus élevé.
- Les répondants qui n'avaient pas d'enfants de moins de 18 ans étaient beaucoup moins susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois (44 %) que ceux qui avaient des enfants de moins de 18 ans (30 %).
- Ceux qui ont produit leur déclaration de revenus par la poste ou sur papier étaient moins susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois (43 % n'avaient pas communiqué avec l'Agence) que ceux qui avaient produit leur déclaration en ligne (33 % n'avaient pas communiqué avec l'Agence).

Parmi ceux qui ont communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année, les raisons les plus courantes étaient de se renseigner sur les prestations, dont celles liées à la pandémie (27 %) ou les autres (26 %). Un quart des répondants (24 %) ont communiqué avec l'Agence aux fins de l'impôt sur le revenu des particuliers. Un cinquième des répondants ont indiqué qu'ils tentaient de résoudre un problème avec l'Agence (21 %) ou de demander des précisions au sujet de quelque chose que l'Agence leur avait envoyé (20 %). Pour 16 % des répondants, leur communication avec l'Agence était pour soumettre les documents demandés par l'Agence. Moins de 10 % des répondants avaient une autre raison de communiquer avec l'Agence au cours de la dernière année.

Comparativement à ceux qui vivent hors réserve, les répondants qui vivent dans une réserve sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence pour effectuer un paiement d'impôt (13 % par rapport à 8 %), pour se renseigner sur les taxes d'accise, les droits et les prélèvements (10 % par rapport à 3 %), ou pour se renseigner sur l'impôt sur les successions ou les fiducies (5 % par rapport à 1 %). Les répondants qui ne sont pas des travailleurs indépendants sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence pour poser des questions au sujet des prestations que ceux qui sont des travailleurs indépendants (27 % par rapport à 17 %).

Pièce B2 : Q20. Pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'Agence? Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Les personnes qui ont communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année (n = 1 001).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Prestations d'urgence et subventions liées à la COVID-19	27 %	28 %	25 %	25 %	25 %	31 %	25 %	26 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Pour demander des renseignements sur les prestations	26 %	28 %	23 %	25 %	24 %	31 %	17 %	27 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
Impôt des particuliers	24 %	22 %	29 %	17 %	21 %	23 %	23 %	24 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Pour essayer de résoudre un différend avec l'Agence	21 %	23 %	18 %	23 %	23 %	23 %	21 %	21 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Pour demander des précisions sur des renseignements envoyés par l'Agence	20 %	21 %	18 %	26 %	22 %	20 %	20 %	20 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Pour soumettre des documents demandés par l'Agence	16 %	17 %	15 %	12 %	19 %	16 %	19 %	16 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Pour faire un paiement sur l'impôt dû	9 %	9 %	9 %	15 %	13 %	8 %	5 %	10 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
Autoriser un représentant	6 %	7 %	5 %	13 %	9 %	6 %	3 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Régimes de revenu différé et d'épargne	5 %	5 %	4 %	6 %	6 %	4 %	6 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Pour poser des questions au sujet de l'article 87 de la <i>Loi sur les Indiens</i>	5 %	5 %	3 %	8 %	8 %	4 %	10 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taxes d'accise, droits et prélèvements	5 %	6 %	3 %	3 %	10 %	3 %	3 %	5 %
	-	C	-	-	F	-	-	-
Impôt sur les successions ou les fiducies	3 %	3 %	5 %	4 %	5 %	1 %	5 %	3 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
JNSP/JPPR	5 %	5 %	5 %	4 %	3 %	5 %	6 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 001	625	326	50	206	405	64	919
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les répondants âgés de 54 ans ou moins sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence pour soumettre des documents demandés par l'Agence (17 %), ou pour se renseigner sur les régimes de revenu différé et d'épargne (5 %), les taxes d'accise (5 %) ou l'impôt sur les successions (4 %). Les personnes de 55 ans ou plus sont plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au sujet des prestations d'urgence liées à la COVID-19 (34 %) ou pour poser des questions au sujet d'autres prestations (35 %).

## Utilisation et expérience des services de l'Agence

Pour évaluer l'impression des gens à l'égard des services offerts par l'Agence, on a demandé à tous les répondants dans quelle mesure ils étaient satisfaits ou insatisfaits de chacun des services suivants de l'Agence : le portail Mon dossier, les services téléphoniques, les pages liées aux impôts sur le site Web Canada.ca et la fonction de robot conversationnel. Pour évaluer ces services, on a demandé aux répondants d'utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie qu'ils étaient complètement insatisfaits et 10 signifie qu'ils étaient entièrement satisfaits. Ils ont également eu l'option d'indiquer qu'ils ne savaient pas comment évaluer le service ou ne l'avaient jamais utilisé.

Plusieurs répondants ont une impression neutre des services évalués ou ne sont pas en mesure de fournir une cote. Dans le cas de Mon dossier et des pages liées à l'impôt sur le site Web Canada.ca, il y a plus de répondants qui sont satisfaits du service évalué que de répondants insatisfaits. Toutefois, le contraire est vrai pour les services téléphoniques et le robot conversationnel de l'Agence.

Pièce B3 : Q29-32. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services suivants de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes entièrement satisfait.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Rangée en %	Très satisfait (de 8 à 10)	Plutôt satisfait (7)	Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	Plutôt insatisfait (4)	Très insatisfait (de 1 à 3)	JNSP/ JPPR
Mon dossier	19 %	12 %	29 %	6 %	8 %	26 %
Téléphone	15 %	9 %	34 %	10 %	16 %	16 %
Pages relatives à l'impôt sur le site Web Canada.ca	14 %	10 %	34 %	8 %	12 %	21 %
Robot conversationnel	7 %	6 %	26 %	5 %	11 %	46 %

## Renseignements qualitatifs

De nombreux participants à l'étude qualitative ont décrit avoir eu une interaction avec l'Agence à un moment donné sur un ou plusieurs canaux, y compris pour obtenir de l'aide ou des renseignements fiscaux. Cela dit, de nombreux participants ont exprimé leur mécontentement à l'égard des services de l'Agence actuellement en place. Les opinions variaient de « quels services? » à des critiques constructives sur ce qui pourrait être amélioré.

Il semble y avoir une vaste expérience de l'accès au site Web de l'Agence, ainsi qu'un large consensus selon lequel le site Web de l'Agence est inefficace pour obtenir des réponses satisfaisantes aux questions. Certains ont décrit des boucles de renvois à des sites qui, à maintes reprises, ont suggéré des documents qui avaient déjà été examinés et jugés inutiles ou non pertinents. Bien que la convivialité du site Web semble être un obstacle majeur, certains ont également souligné que le libellé est parfois bien trop technique. Il est donc possible que les utilisateurs soient arrivés à l'information ou au formulaire approprié, mais qu'ils n'aient pas été en mesure d'y accéder en raison de la langue utilisée. De plus, certains participants ont indiqué qu'ils s'attendaient à ce que le site Web contienne tous les renseignements nécessaires, mais qu'il était impossible de les repérer, car ils ne savaient pas quelle langue utiliser

pour lancer la bonne recherche. Un participant a indiqué qu'il utilise Google pour trouver ce qu'il cherche sur le site Web de l'Agence.

Les participants à distance ont souligné à maintes reprises que les services en ligne ne sont pas toujours accessibles pour eux ou que les personnes de ces collectivités ne sont pas habiles à les utiliser.

« Le site Web est bon pour les choses générales, mais pas si l'on cherche quelque chose de précis. » – Colombie-Britannique et les territoires, travailleur indépendant

« J'ai trouvé le formulaire pour corriger ma cotisation. Mais ensuite, je ne savais pas comment le remplir et je ne pouvais joindre personne. Cela a pris trop de temps, alors je l'ai simplement envoyé par la poste. » – Prairies, dans une réserve

« [Utilisation du site Web] On finit par devoir appeler de toute façon. C'est un cercle vicieux. » – Prairies, travailleur indépendant

« On dirait Ebay en 1999. Il s'agit simplement d'une multitude de liens. Certains liens mènent à des pages d'erreur. » – Prairies, travailleur indépendant

En ce qui concerne les meilleures façons pour l'Agence de communiquer avec eux, le publipostage direct ou les courriels étaient parmi les méthodes les plus couramment recommandées. Plusieurs ont suggéré d'insérer des brochures contenant les renseignements dans d'autres pièces de correspondance que l'Agence pourrait leur envoyer. De nombreux participants ont indiqué qu'il n'est pas recommandé d'appeler les particuliers en raison du nombre croissant d'arnaques téléphoniques qui prévalent aujourd'hui. D'autres idées moins courantes consistaient à utiliser les médias sociaux, les médias traditionnels (p. ex., la télévision, les journaux et les publicités à la radio) ou la publicité aux arrêts d'autobus.

« Un site Web convivial. Aucun appel téléphonique en raison des arnaques. » – Canada atlantique, hors réserve

Lorsqu'on leur a demandé si les services en ligne, par téléphone ou en personne étaient privilégiés, les réponses étaient mitigées. Bon nombre d'entre eux ont indiqué que les services en ligne sont les plus pratiques, mais qu'il est également très important d'être en mesure d'appeler une personne rapidement pour obtenir une réponse. Les participants qui ont dit avoir été victimes de discrimination à un moment donné dans leur vie ont indiqué qu'ils préféreraient parler à quelqu'un en personne afin d'avoir une meilleure idée de leur niveau de compassion et d'authenticité.

« Il faut regarder dans leurs yeux pour voir ce qui est dans leur cœur. » – Ontario, dans une réserve

« Je pense qu'ils devraient envoyer des trousseaux d'information à tout le monde par la poste avec des brochures sur les différents crédits et prestations. Je les conserverais pour les consulter plus tard, et si j'avais des

questions, je les appellerais pour obtenir plus de renseignements. Il serait également pratique de les transmettre si une personne que je connaissais était admissible à un crédit ou à une prestation et si je pensais qu'elle pourrait avoir besoin de renseignements. » – Québec, région éloignée

« Il y a beaucoup d'aînés qui n'utilisent pas Internet. L'Agence devrait avoir un représentant, ou un agent de liaison, pour aider les aînés. Il faut plus de personnes dévouées pour aider les personnes qui n'ont pas accès à Internet. Il s'agit d'une connexion plus directe. Visitez les réserves et fournissez ces renseignements. Il y a des gens qui n'ont pas accès aux renseignements à leur disposition en raison de cet accès. L'Agence doit rendre les choses un peu plus faciles. » – Canada atlantique, région éloignée

### Mon dossier

En ce qui concerne le service Mon dossier de l'Agence, trois répondants sur dix (31 %) sont très satisfaits (19 %) ou plutôt satisfaits (12 %). Une proportion semblable (29 %) ne sont ni satisfaits ni insatisfaits, tandis que 14 % sont très ou plutôt insatisfaits. Un quart (26 %) des répondants n'ont pas fourni de cote.

Moins de répondants (17 %) qui sont des Premières Nations sont très satisfaits de Mon dossier, comparativement aux répondants Métis (23 %) ou Inuits (22 %).

Pièce B4 : Q32. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services suivants de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes entièrement satisfait. Mon dossier.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très satisfait (de 8 à 10)	19 %	17 %	23 %	22 %	18 %	16 %	19 %	19 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Plutôt satisfait (7)	12 %	12 %	11 %	12 %	11 %	13 %	12 %	12 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	29 %	27 %	32 %	36 %	25 %	28 %	24 %	29 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt insatisfait (4)	6 %	5 %	7 %	12 %	5 %	5 %	10 %	6 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Très insatisfait (de 1 à 3)	8 %	8 %	10 %	5 %	9 %	7 %	15 %	8 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	26 %	31 %	17 %	14 %	32 %	31 %	20 %	26 %
	-	C, D	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

## Autres différences démographiques :

- La satisfaction à l'égard du service Mon dossier est liée au revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus ont le taux de satisfaction déclaré le plus élevé (36 % ont fourni des cotes de 8 à 10), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le taux de satisfaction déclaré le plus faible (15 %). Deux ménages sur dix (21 %) dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 80 000 \$ sont très satisfaits du service Mon dossier de l'Agence.
- Les répondants vivant au Québec étaient les plus susceptibles d'indiquer qu'ils sont très insatisfaits (14 %) du service Mon dossier de l'Agence.

Environ la moitié des répondants (53 %) sont inscrits au portail Mon dossier de l'Agence. Trois répondants sur dix (31 %) affirment qu'ils ne sont pas inscrits, et 16 % ne sont pas certains. Les répondants qui sont des Premières Nations sont moins susceptibles d'être inscrits au service Mon dossier de l'Agence (48 %) que les répondants Métis (62 %) ou Inuits (61 %).

Pièce B5 : Q27. Vous êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence?

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Oui	53 %	48 %	62 %	61 %	45 %	49 %	58 %	53 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Non	31 %	34 %	26 %	23 %	39 %	33 %	23 %	32 %
	-	C	-	-	F	-	-	G
JNSP/JPPR	16 %	18 %	13 %	16 %	16 %	19 %	19 %	15 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

## Autres différences démographiques :

- Près de six répondants sur dix (58 %) âgés de 54 ans ou moins affirment s'être inscrits au service Mon dossier de l'Agence, comparativement à 37 % des répondants âgés de 55 ans ou plus.
- L'utilisation du service Mon dossier de l'Agence est en corrélation avec le revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus ont le taux d'utilisation déclaré le plus élevé (80 %), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le taux d'utilisation déclaré le plus faible (47 %). Plus de la moitié (58 %) des ménages dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 80 000 \$ se sont inscrits au service de Mon dossier.
- Les deux tiers (68 %) de ceux qui sont inscrits au service en ligne Mon dossier de l'Agence ont déclaré avoir produit une déclaration de revenus cette année.
- Parmi ceux qui ont indiqué que leur expérience de production de déclarations de revenus était facile, quatre répondants sur cinq (79 %) ont indiqué qu'ils étaient inscrits au service Mon dossier de l'Agence (comparativement à 29 % de ceux qui ont indiqué que leur expérience de production de déclarations de revenus était difficile).

Les raisons de ne pas s'inscrire au service Mon dossier sont variées. Près de la moitié des répondants (45 %) qui ne se sont pas inscrits au service Mon dossier de l'Agence affirment qu'ils n'en ressentent pas le besoin. D'autres raisons courantes sont la perception selon laquelle il est trop difficile de s'inscrire (30 %), les préoccupations concernant la protection des renseignements personnels ou la sécurité (25 %), ainsi que le manque de sensibilisation (21 %). Les obstacles qui seront difficiles à surmonter sont les défis liés à l'utilisation d'un ordinateur ou à une mauvaise connexion Internet, qui sont les raisons énumérées pour 15 % et 13 % des répondants, respectivement.

Plus de la moitié (53 %) des répondants Métis et qui ne se sont pas inscrits au service Mon dossier affirment qu'ils n'ont pas besoin de le faire, comparativement à deux répondants sur cinq qui sont des Premières Nations (43 %) ou sont Inuits (40 %).

Pièce B6 : Q28. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous ne vous êtes pas inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence? Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Les personnes qui ne sont pas inscrites au service Mon dossier de l'Agence (n = 543).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je n'en ressens pas le besoin	45 %	43 %	53 %	40 %	41 %	44 %	43 %	45 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Ce processus me semble trop complexe	30 %	32 %	28 %	23 %	30 %	33 %	27 %	30 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je suis préoccupé par le risque quant à la sécurité ou à la protection de mes renseignements personnels	25 %	26 %	25 %	21 %	19 %	29 %	38 %	24 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
Je n'étais pas au courant du service	21 %	21 %	22 %	18 %	21 %	21 %	22 %	21 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
J'ai de la difficulté à utiliser un ordinateur	15 %	15 %	15 %	16 %	20 %	12 %	17 %	15 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas de connexion Internet ou ma connexion Internet est instable	13 %	15 %	9 %	10 %	22 %	11 %	4 %	13 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
Autre raison (diverses réponses)	2 %	2 %	2 %	5 %	1 %	3 %	4 %	2 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	4 %	4 %	5 %	5 %	1 %	3 %	4 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	543	383	142	18*	133	247	23*	510
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.



## Autres différences démographiques :

- Près du quart (23 %) des répondants âgés de 55 ans ou plus affirment ne pas être inscrits à Mon dossier en raison de leur difficulté à utiliser un ordinateur, comparativement à 11 % des répondants âgés de 54 ans ou moins qui ont cet obstacle en commun.
- La moitié (50 %) des répondants de sexe masculin et deux répondants sur cinq (41 %) de sexe féminin qui ont affirmé ne pas être inscrits au service Mon dossier de l'Agence ont indiqué qu'ils ne ressentaient pas le besoin de le faire. De plus, un quart (25 %) des femmes interrogées ont déclaré ne pas être au courant du service, comparativement à 16 % des hommes.
- Parmi ceux qui ont déclaré ne pas être inscrits au service Mon dossier de l'Agence, ceux qui vivent au Canada atlantique et en Ontario étaient les plus susceptibles de dire qu'ils n'étaient pas au courant du service (36 % et 31 %, respectivement). À 57 % des répondants, ceux qui vivent au Manitoba et en Saskatchewan étaient les plus susceptibles de répondre qu'ils ne ressentent pas le besoin de s'inscrire à Mon dossier.

### Renseignements qualitatifs

Parmi les services numériques présentés lors de la discussion, plusieurs participants avaient de l'expérience avec Mon dossier et ont exprimé des points de vue mitigés. Ceux qui étaient les plus critiques avaient tendance à citer le processus de configuration du compte et l'exigence de recevoir un code de sécurité par la poste, ce qui a été décrit comme un retard inutile et embêtant. Toutefois, d'autres ont eu des expériences positives avec Mon dossier – même s'ils étaient d'accord avec le fait que l'étape du code par la poste n'était pas désirable. Le fait de pouvoir ouvrir une session à l'aide de leurs services bancaires en ligne a été apprécié par ceux qui étaient au courant du service et qui l'avait utilisé. Après l'utilisation, les expériences étaient généralement positives, et les utilisateurs appréciaient la capacité de voir les avis et de surveiller les processus.

« Mon compte a été verrouillé depuis trois ans. À l'heure actuelle, cela semble être une cause perdue. » – Canada atlantique, hors réserve

« J'ai utilisé le service Mon dossier. Il est très utile d'avoir accès à ces renseignements. » – Québec, région éloignée

### Service téléphonique

En ce qui concerne la satisfaction à l'égard du service téléphonique de l'Agence, plus de répondants sont très ou plutôt insatisfaits (26 %) que très ou plutôt satisfaits (24 %). De plus, le tiers des répondants (34 %) affirment qu'ils ne sont ni satisfaits ni insatisfaits, tandis que 16 % n'ont pas été en mesure de donner une cote.

La moitié (48 %) des répondants Inuits affirment qu'ils ne sont ni satisfaits ni insatisfaits, et moins (5 %) se disent très insatisfaits que les répondants Métis (15 %) ou qui sont des Premières Nations (17 %). Les répondants qui sont des travailleurs indépendants sont plus susceptibles d'exprimer une insatisfaction élevée (27 %) que ceux qui ont un autre emploi (15 %).

Pièce B7 : Q29. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services suivants de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes entièrement satisfait. Téléphone.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très satisfait (de 8 à 10)	15 %	14 %	15 %	26 %	19 %	12 %	22 %	15 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
Plutôt satisfait (7)	9 %	8 %	10 %	8 %	9 %	8 %	4 %	9 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	34 %	33 %	33 %	48 %	32 %	34 %	26 %	35 %
	-	-	-	B, C	-	-	-	-
Plutôt insatisfait (4)	10 %	11 %	10 %	6 %	10 %	11 %	6 %	11 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Très insatisfait (de 1 à 3)	16 %	17 %	15 %	5 %	16 %	18 %	27 %	15 %
	-	D	D	-	-	-	H	-
JNSP/JPPR	16 %	16 %	17 %	7 %	15 %	16 %	15 %	16 %
	-	D	D	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Un répondant sur dix (9 %) de 55 ans ou plus affirme être très satisfait des services téléphoniques de l'Agence, comparativement à 17 % des répondants âgés de 54 ans ou moins.
- La satisfaction à l'égard des services téléphoniques de l'Agence est corrélée avec le revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus déclarent une satisfaction élevée (27 %), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le taux de satisfaction le plus faible (12 %). Seize pour cent (16 %) des ménages dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 80 000 \$ sont très satisfaits des services téléphoniques de l'Agence.
- À une personne sur cinq (22 %), les personnes vivant au Canada atlantique étaient les plus susceptibles de déclarer être très satisfaites des services téléphoniques de l'Agence. Les personnes qui vivent au Québec (21 %), en Alberta, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest (22 %) sont les plus susceptibles d'indiquer être très insatisfaites.

Afin d'évaluer l'efficacité du service téléphonique à résoudre la raison pour laquelle un particulier l'a utilisé, on a demandé aux personnes qui ont dit avoir appelé l'Agence au cours de la dernière année si leur question ou leur problème avait reçu une réponse. Les trois quarts des répondants (76 %) qui ont appelé l'Agence au cours de la dernière année affirment que leur problème ou leur question a été résolu en faisant cela. Un cinquième (21 %) ont dit que ce n'était pas le cas. L'identité autochtone, le lieu de résidence ou le statut d'emploi d'une personne n'ont pas d'incidence importante sur la question de savoir si l'Agence a été en mesure de répondre à la question de l'appelant par téléphone.

Pièce B8 : Q21. Vous avez indiqué que vous avez communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois. Au cours de votre appel le plus récent, a-t-on répondu à votre question ou à votre problème?

Base : Les personnes qui ont communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année par téléphone (n = 460).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Oui	76 %	73 %	77 %	86 %	74 %	73 %	74 %	75 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Non	21 %	24 %	17 %	11 %	23 %	26 %	26 %	21 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	3 %	2 %	5 %	4 %	3 %	2 %	0 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
Taille de l'échantillon	460	278	159	23	86	188	32	419
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Trois répondants sur dix (31 %) âgés de 55 ans ou plus affirment que l'Agence n'a pas répondu à leur question, comparativement à 19 % des répondants âgés de 54 ans ou moins.
- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ sont plus susceptibles de dire que leur question n'a pas reçu de réponse (26 %), comparativement aux répondants ayant un revenu déclaré plus élevé.
- Les personnes vivant au Canada atlantique et au Québec étaient beaucoup plus susceptibles de déclarer que leur question n'avait pas reçu de réponse (37 %) que celles vivant ailleurs.

### Renseignements qualitatifs

De nombreux participants ont communiqué avec l'Agence par téléphone et bon nombre de ces expériences ont été décrites comme étant de longue haleine, frustrantes et futiles. Les longs temps d'appel étaient attribuables aux longues périodes d'attente, mais aussi au fait d'être transféré, souvent à plusieurs reprises, à la soi-disant bonne personne pour répondre à la question. Cela a rendu le processus frustrant. Certains ont expressément fait remarquer qu'il semblait que les représentants de l'Agence avec qui ils ont parlé n'étaient pas suffisamment experts pour répondre à leurs questions, ce qui ne faisait qu'exacerber le sentiment que le processus de production des déclarations de revenus est extrêmement compliqué. Un participant a fait remarquer que les représentants semblaient avoir seulement à leur disposition ce qui est indiqué sur le site Web et qu'ils n'avaient pas d'expertise en la matière.

Quelques-uns ont mentionné avoir ressenti des réactions négatives ou des soupçons de la part du personnel des centres d'appels de l'Agence en entendant que l'appelant était autochtone, même s'il y avait un sentiment que cela n'était pas aussi répandu aujourd'hui qu'il y a des années.

« Après avoir attendu longtemps au téléphone, j'ai simplement abandonné. »  
– Colombie-Britannique et les territoires, travailleur indépendant

« Ils ne m'ont pas beaucoup aidé. Lorsque j'ai appelé, ils n'ont pas pu m'aider à accéder aux formulaires d'impôt de l'année précédente. Ils m'ont recommandé d'aller à un service de production de déclarations de revenus afin de produire les déclarations de revenus de l'année précédente, ce qui signifie que je dois payer pour produire une déclaration que je n'ai pas à produire parce que j'ai travaillé dans la réserve cette année-là. » – Canada atlantique, région éloignée

« Comme n'importe quoi lié au gouvernement, on se fait renvoyer d'un service à l'autre. On dirait que cela a lieu trois ou quatre fois. La moitié du temps, notre appel est abandonné. On dirait qu'il n'y a personne là. »  
– Prairies, dans une réserve

L'expérience de l'utilisation du service téléphonique de l'Agence pourrait être exprimée comme étant plus frustrante compte tenu de son importance. Comme les autres participants, les membres des collectivités éloignées avaient des préoccupations en commun, notamment les longs temps d'attente, le transfert à plusieurs représentants et le sentiment d'être victimes de discrimination. Toutefois, alors que d'autres participants avaient souvent accès à d'autres options (comme les services numériques ou en personne), les participants des collectivités éloignées ont toujours indiqué que les services numériques ne leur étaient pas accessibles et un participant a fait remarquer que les services téléphoniques ne sont pas nécessairement uniformes et a ajouté qu'il y a des retards dans le discours sur la ligne téléphonique, ce qui ajoute une autre couche de frustration en tentant de résoudre leur problème lorsqu'ils appelaient l'Agence.

### **Pages relatives à l'impôt sur Canada.ca**

Un quart (24 %) des répondants se disent très satisfaits (14 %) ou plutôt satisfaits (10 %) des pages relatives à l'impôt sur Canada.ca. Le tiers (34 %) des répondants ont une évaluation neutre, et un cinquième (20 %) sont très insatisfaits ou plutôt insatisfaits. Deux fois plus de répondants qui sont des travailleurs indépendants se disent très insatisfaits (22 %) que les répondants qui ont un autre emploi (11 %).

Pièce B9 : Q30. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services suivants de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes entièrement satisfait. Pages relatives à l'impôt sur Canada.ca

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très satisfait (de 8 à 10)	14 %	13 %	15 %	24 %	15 %	12 %	22 %	14 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt satisfait (7)	10 %	10 %	9 %	13 %	9 %	11 %	4 %	10 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	34 %	33 %	37 %	32 %	30 %	34 %	26 %	35 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt insatisfait (4)	8 %	8 %	9 %	7 %	7 %	9 %	10 %	8 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Très insatisfait (de 1 à 3)	12 %	12 %	14 %	7 %	13 %	11 %	22 %	11 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
JNSP/JPPR	21 %	24 %	16 %	16 %	26 %	23 %	16 %	21 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- La satisfaction à l'égard des pages relatives à l'impôt sur Canada.ca est corrélée au revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus déclarent une satisfaction élevée (28 %), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le taux de satisfaction le plus faible (10 %). Dix-sept pour cent (17 %) des ménages dont le revenu se situe entre 40 000 et 80 000 \$ sont satisfaits des pages relatives à l'impôt sur Canada.ca.

L'utilisation des pages relatives à l'impôt sur Canada.ca est semblable à celle de Mon dossier. La moitié des répondants (49 %) ont visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca pour chercher des renseignements, tandis que 42 % affirment que non.

Pièce B10 : Q22. Avez-vous déjà consulté les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca pour y chercher des renseignements liés aux impôts?

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Oui	49 %	49 %	48 %	52 %	48 %	50 %	48 %	49 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Non	42 %	42 %	43 %	46 %	43 %	42 %	39 %	43 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	9 %	9 %	9 %	3 %	9 %	8 %	13 %	8 %
	-	D	D	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

## Autres différences démographiques :

- Plus de la moitié (54 %) des répondants âgés de 54 ans ou moins ont visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca, comparativement à un tiers (33 %) des répondants âgés de 55 ans ou plus.
- L'utilisation des pages relatives à l'impôt sur Canada.ca est corrélée au revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus ont le taux de visites déclaré le plus élevé (68 %), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le taux d'utilisation déclaré le plus faible (44 %). Plus de la moitié (55 %) des ménages dont le revenu se situe entre 40 000 et 80 000 \$ ont visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca.
- Les répondants du Québec étaient plus susceptibles de consulter les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca (61 %) que ceux qui habitaient dans d'autres régions.

Pour évaluer l'efficacité des pages relatives à l'impôt pour résoudre la raison pour laquelle un particulier a accédé à ces pages, on a demandé aux personnes qui ont dit avoir visité le site Web concernant les pages relatives à l'impôt si elles étaient en mesure de trouver les renseignements dont elles avaient besoin pour répondre à leur question ou à leur problème. La plupart des répondants (89 %) qui ont visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca affirment que leurs questions ont reçu une réponse partielle (60 %) ou complète (29 %). Seulement 10 % des répondants affirment n'avoir trouvé aucune réponse à leurs questions.

Les répondants qui sont des Inuits ou qui vivent dans une réserve sont moins susceptibles de dire qu'aucune de leurs questions n'a été répondue en visitant les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca (2 % et 5 %, respectivement).

Pièce B11 : Q23. Est-ce que les renseignements que vous avez trouvés sur les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca ont répondu à vos questions?

Base : Ceux qui ont visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca (n = 861).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai trouvé réponse à toutes mes questions	29 %	31 %	26 %	32 %	34 %	29 %	28 %	29 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
J'ai trouvé quelques réponses	60 %	59 %	61 %	66 %	59 %	60 %	63 %	60 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai trouvé aucune réponse	10 %	9 %	12 %	2 %	5 %	10 %	6 %	9 %
	-	D	D	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	1 %	1 %	1 %	0 %	3 %	1 %	2 %	1 %
	-	D	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	861	554	270	37	166	377	48*	799
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

Comme pour les obstacles à l'inscription à Mon dossier, plus de la moitié des répondants (55 %) qui n'ont jamais visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca affirment qu'ils n'en avaient pas besoin. Plus d'un cinquième (22 %) des répondants affirment qu'ils préfèrent utiliser d'autres méthodes. L'accès est également un obstacle pour des répondants. Certains répondants affirment qu'ils n'ont pas pu trouver les pages (15 %), qu'ils ont de la difficulté à utiliser un ordinateur (15 %) ou qu'ils ont des problèmes généraux d'accès à Internet (14 %).

Le fait de ne pas avoir à le faire est une raison plus importante pour ne pas visiter les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca pour les répondants qui sont des travailleurs indépendants (70 %) ou qui vivent hors réserve (58 %). Les répondants qui sont des Premières Nations sont plus susceptibles d'exprimer de la difficulté à utiliser un ordinateur (17 %) et d'avoir une mauvaise connexion Internet (15 %).

Pièce B12 : Q26. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca? Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Ceux qui n'ont pas visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca (n = 734).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je n'en ai pas eu besoin	55 %	54 %	56 %	47 %	46 %	58 %	70 %	54 %
	-	-	-	-	-	E	H	-
Je préfère utiliser d'autres méthodes	22 %	24 %	20 %	21 %	25 %	23 %	16 %	23 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas été capable de trouver les pages	15 %	14 %	16 %	14 %	19 %	12 %	8 %	15 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
J'ai de la difficulté à utiliser un ordinateur	15 %	17 %	11 %	14 %	22 %	15 %	15 %	14 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas de connexion Internet ou ma connexion Internet est instable	14 %	15 %	10 %	31 %	20 %	12 %	10 %	14 %
	-	C	-	-	F	-	-	-
Autre	1 %	1 %	1 %	0 %	3 %	1 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
JNSP/JPPR	8 %	6 %	11 %	3 %	3 %	8 %	8 %	7 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
Taille de l'échantillon	734	472	234	28*	149	320	39*	684
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Autres différences démographiques :

- Les répondants de sexe masculin qui ont déclaré n'avoir jamais visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca étaient plus susceptibles de répondre qu'ils préféreraient utiliser d'autres méthodes (26 %) que les femmes (18 %).

### Charlie le robot conversationnel

Une majorité de répondants (26 %) affirment qu'ils ne sont ni satisfaits ni insatisfaits de la fonction de robot conversationnel de l'Agence, et près de la moitié (46 %) n'ont pas fourni d'évaluation. Les autres répondants sont divisés : 13 % ont indiqué être très satisfaits ou plutôt satisfaits, et 16 %, très insatisfaits ou plutôt insatisfaits.



Plus de répondants qui vivent dans une réserve sont très satisfaits de la fonction de robot conversationnel que ceux qui vivent hors réserve (10 % et 4 %, respectivement). Inversement, un cinquième (19 %) des répondants qui sont des travailleurs indépendants se disent très insatisfaits, comparativement à 10 % des répondants ayant un autre emploi.

Pièce B13 : Q31. Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services suivants de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes entièrement satisfait. Robot conversationnel  
Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Très satisfait (de 8 à 10)	7 %	6 %	8 %	12 %	10 %	4 %	7 %	7 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
Plutôt satisfait (7)	6 %	7 %	5 %	6 %	8 %	6 %	2 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	26 %	25 %	27 %	30 %	23 %	26 %	21 %	26 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt insatisfait (4)	5 %	5 %	4 %	5 %	6 %	5 %	7 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Très insatisfait (de 1 à 3)	11 %	11 %	10 %	12 %	10 %	11 %	19 %	10 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
JNSP/JPPR	46 %	47 %	45 %	35 %	43 %	48 %	44 %	46 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- La satisfaction à l'égard de Charlie, le robot conversationnel, est corrélée au revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus indiquent une satisfaction élevée (17 %), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le taux de satisfaction le plus faible (5 %). Près d'un ménage sur dix (8 %) dont le revenu se situe entre 40 000 et 80 000 \$ est très satisfait de Charlie le robot conversationnel.
- L'insatisfaction à l'égard de la fonction de robot conversationnel est la plus élevée au Canada atlantique (17 %) et au Québec (15 %), tandis que les répondants de la Colombie-Britannique et du Yukon ont le taux d'utilisation le plus faible, la moitié (47 %) indiquant qu'ils n'ont jamais utilisé ce service.

Contrairement à Mon dossier ou aux pages relatives à l'impôt sur Canada.ca, la majorité des répondants (60 %) affirment qu'ils n'ont pas utilisé la fonction de robot conversationnel sur le site Web de l'Agence, tandis qu'un tiers (33 %) affirment l'avoir fait. Les répondants qui sont des Premières Nations ou qui vivent dans une réserve sont les plus susceptibles d'avoir utilisé la fonction de robot conversationnel sur le site Web de l'Agence (35 % et 44 %, respectivement).

Pièce B14 : Q24. Avez-vous déjà utilisé Charlie, le robot conversationnel sur le site Web de l'Agence?

Base : Ceux qui ont visité les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca (n = 861).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Oui	33 %	35 %	27 %	31 %	44 %	31 %	27 %	33 %
	-	C	-	-	F	-	-	-
Non	60 %	57 %	65 %	61 %	47 %	62 %	62 %	59 %
	-	-	B	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	8 %	8 %	8 %	8 %	9 %	7 %	11 %	8 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	861	554	270	37*	166	377	48*	799
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Autres différences démographiques :

- Le tiers (34 %) des répondants âgés de 54 ans ou moins ont utilisé Charlie le robot conversationnel, comparativement à près du quart (23 %) des répondants âgés de 55 ans ou plus.
- Les répondants de sexe masculin étaient plus susceptibles d'avoir utilisé la fonction de robot conversationnel que les femmes (36 % et 30 %, respectivement).

À l'instar de la proportion de répondants qui ont dit que leur question ou leur problème a été résolu lorsqu'ils ont appelé l'Agence, environ les trois quarts des répondants (78 %) qui ont utilisé la fonction de robot conversationnel sur le site Web de l'Agence ont répondu à leurs questions, partiellement (51 %) ou entièrement (27 %). Un cinquième (20 %) des répondants affirment qu'aucune de leurs questions n'a été répondue.

Pièce B15 : Q25. Le robot conversationnel vous a-t-il aidé à répondre à vos questions?  
Base : Personnes qui ont utilisé la fonction de robot conversationnel sur le site Web de l'Agence (n = 278).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai trouvé réponse à toutes mes questions	27 %	27 %	27 %	42 %	32 %	21 %	22 %	27 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
J'ai trouvé quelques réponses	51 %	52 %	48 %	58 %	56 %	52 %	55 %	52 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai trouvé aucune réponse	20 %	20 %	23 %	0 %	13 %	25 %	23 %	20 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	1 %	1 %	3 %	0 %	0 %	2 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	278	195	73	10*	73	117	13*	263
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

## Section C : Expériences avec les prestations et les crédits

On a posé une série de questions aux répondants au sujet de leur connaissance, de leur utilisation et de leur expérience avec une variété de prestations et de crédits, y compris l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), le Crédit d'impôt pour personnes en situation de handicap (CIPH) et les prestations d'urgence liées à la COVID-19.

Il est important de noter qu'aucune question n'a été posée pour valider le statut d'admissibilité à des prestations ou à des crédits. Nous ne pouvons donc pas être certains du nombre de répondants qui étaient admissibles et n'ont pas présenté de demande.

### Utilisation et expérience des prestations et des crédits communs

La majorité des répondants n'ont pas présenté de demande de CIPH (64 %) ou d'ACE (52 %). Deux répondants sur cinq (41 %) ont présenté une demande d'ACE, y compris certains qui ont présenté une demande et qui ont éprouvé des difficultés (16 %). Moins de répondants (28 %) ont présenté une demande de CIPH, et plus de la moitié de ceux qui ont présenté une demande et (17 %) éprouvent des difficultés.

Pièce C1 : Q37 et 38. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux vos expériences avec chacune des prestations ou chacun des crédits suivants?

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Rangée en %	J'ai fait une demande sans éprouver de difficultés	J'ai fait une demande et j'ai éprouvé des difficultés	Je n'ai pas fait de demande pour ces prestations	JNSP/JPPR
Allocation canadienne pour enfants	25 %	16 %	52 %	8 %
Crédit d'impôt pour personnes handicapées	11 %	17 %	64 %	8 %

### Renseignements qualitatifs

Même si cela ne leur est pas venu immédiatement à l'esprit, tous les participants qualitatifs étaient au courant d'au moins un crédit ou une prestation administré par l'Agence. Certaines prestations nommées par erreur qui ne sont pas administrées par l'Agence, comme la prestation trillium. Le crédit pour la TPS/TVH et l'ACE étaient les deux plus couramment nommés lorsqu'on leur demandait, mais un bon nombre de participants étaient au courant de l'un ou l'autre. Peu de gens avaient entendu parler du CIPH, de l'Allocation canadienne pour les travailleurs et de l'Allocation canadienne pour la formation.

Pour ceux qui étaient au courant d'une prestation ou d'un crédit en particulier, la tendance semblait être qu'ils en avaient entendu parler dans le cadre de leur processus de production de déclarations de revenus, que ce soit par la personne qui les aidait ou parce qu'ils avaient rempli les formulaires eux-mêmes.

« Je connaissais la plupart des prestations et crédits parce que j'utilise TurboTax et qu'ils posent toutes ces questions. » – Ontario, travailleur indépendant

La plupart avaient de l'expérience pour demander ou recevoir au moins un crédit ou une prestation. Parmi ceux qui en ont de l'expérience, l'argent est important pour eux. Certains l'ont décrit comme une aide pour les dépenses, comme les activités parascolaires pour leurs enfants. Certains l'ont décrit comme étant plus essentiels, comme pour s'assurer qu'ils peuvent se permettre de mettre de la nourriture sur la table.

« C'est donc extrêmement important. Dans quelques mois, ce sera ma seule source de revenus. » – Québec, région éloignée

« Je l'utilise littéralement pour nourrir ma famille. Assez important pour mettre de la nourriture sur ma table. » – Canada atlantique, région éloignée

« Les Premières Nations devraient obtenir tous ces crédits ou programmes, hors réserve ou dans une réserve, parce que ces programmes sont offerts par l'Agence. Aucun droit de toucher nos crédits. » – Québec, travailleur indépendant

### Allocation canadienne pour enfants

La moitié (52 %) des répondants affirment qu'ils n'ont pas présenté de demande d'ACE. Un quart (25 %) des répondants affirment qu'ils ont présenté une demande et qu'ils n'éprouvent aucune difficulté, et 16 % affirment qu'ils ont présenté une demande et qu'ils ont éprouvé des difficultés. Les répondants qui sont des Inuits sont plus susceptibles d'avoir présenté une demande d'ACE sans difficulté (41 %) et moins susceptibles de ne pas avoir présenté de demande (29 %). Ceux qui vivent dans une réserve sont également plus susceptibles de dire qu'ils ont présenté une demande sans difficulté (28 %) que ceux qui vivent hors réserve (20 %).

Pièce C2 : Q37. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux vos expériences avec chacune des prestations ou chacun des crédits suivants? Allocation canadienne pour enfants  
Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai fait une demande sans éprouver de difficultés	25 %	23 %	27 %	41 %	28 %	20 %	32 %	24 %
	-	-	-	B, C	F	-	-	-
J'ai fait une demande et j'ai éprouvé des difficultés	16 %	17 %	13 %	20 %	18 %	17 %	16 %	16 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas fait de demande pour ces prestations	52 %	53 %	54 %	29 %	45 %	57 %	43 %	53 %
	-	D	D	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	8 %	8 %	7 %	10 %	9 %	7 %	9 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Sept répondants sur dix âgés de 55 ans ou plus n'ont pas présenté de demandes d'ACE (71 %), comparativement à 45 % des répondants âgés de 54 ans ou moins.
- La majorité (63 %) des répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ n'ont pas présenté de demande d'ACE, comparativement à quatre répondants sur dix dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$ (41 %) et 80 000 \$ ou plus (38 %).
- Parmi ceux qui ont un enfant de moins de 18 ans, la moitié (47 %) ont dit qu'ils avaient présenté une demande d'ACE sans difficulté, trois sur dix (29 %) ont indiqué qu'ils avaient présenté une demande, mais qu'ils avaient éprouvé des difficultés, et un sur cinq (20 %) a dit qu'il n'avait pas présenté de demande.
- Plus de la moitié (54 %) des répondants qui ont déclaré être séparés, divorcés ou veufs affirment ne pas avoir présenté de demande d'ACE, comparativement à deux répondants mariés ou en union de fait sur cinq (43 %) qui ont dit la même chose.

Le tableau ci-dessous présente le taux d'utilisation de l'ACE parmi les personnes qui ont des enfants et celles qui n'en ont pas. Parmi les répondants qui affirment avoir des enfants à leur charge, un cinquième (20 %) affirment ne pas avoir demandé l'ACE. Près de la moitié (47 %) affirment avoir présenté une demande sans difficulté, et le tiers (29 %) affirment avoir éprouvé des difficultés.

Pièce C3 : Q37. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux vos expériences avec chacune des prestations ou chacun des crédits suivants? Allocation canadienne pour enfants Tableau croisé par D59. Avez-vous actuellement, ou avez-vous eu au cours des dernières années, des enfants de moins de 18 ans à votre charge?

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	J'ai des enfants	Je n'ai pas d'enfants	JNSP/JPPR
J'ai fait une demande sans éprouver de difficultés	47 %	10 %	15 %
	B, C	-	-
J'ai fait une demande et j'ai éprouvé des difficultés	29 %	6 %	18 %
	B	-	B
Je n'ai pas fait de demande pour ces prestations	20 %	76 %	26 %
	-	A, C	-
JNSP/JPPR	5 %	8 %	41 %
	-	A	A, B
Taille de l'échantillon	701	987	54
Étiquette de colonne	A	B	C

Parmi ceux qui ont éprouvé des difficultés lors de la demande d'ACE, les défis les plus courants étaient la compréhension du processus (40 %) et l'obtention des documents requis (37 %). Trois répondants sur dix (28 %) affirment qu'on leur a dit qu'ils n'étaient pas admissibles ou qu'ils étaient trop accablés par le coût de la protection des documents. D'autres raisons courantes comprennent les déclarations de revenus qui ne sont pas produites à jour (17 %) ou les changements fréquents de fournisseur de soins principal (16 %).

Pièce C4 : Q39. Quelles difficultés, s'il y a lieu, avez-vous éprouvées lors de votre demande de prestations ou de crédits d'impôt suivants? Allocation canadienne pour enfants

Base : Ceux qui ont présenté une demande et qui ont éprouvé des difficultés (n = 275).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai éprouvé des difficultés à comprendre le processus de demande	40 %	43 %	34 %	32 %	47 %	42 %	31 %	41 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
J'ai été incapable d'obtenir les documents requis	37 %	42 %	29 %	13 %	40 %	43 %	31 %	37 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
J'ai été informé ou je ne croyais pas que j'étais ou ma famille était admissible	28 %	30 %	21 %	39 %	28 %	32 %	12 %	29 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Le coût d'obtention des documents dépasse les avantages	28 %	30 %	22 %	25 %	35 %	29 %	20 %	28 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Mes déclarations de revenus ne sont pas à jour	17 %	17 %	18 %	19 %	19 %	17 %	37 %	16 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Changements fréquents du principal responsable des soins	16 %	18 %	10 %	29 %	18 %	17 %	39 %	15 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Aucune de ces réponses	3 %	3 %	5 %	0 %	0 %	3 %	6 %	3 %

	-	-	-	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	4 %	2 %	9 %	9 %	3 %	1 %	0 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	275	192	68	15*	64	125	16*	255
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

### Renseignements qualitatifs

La plupart des participants avaient au moins une certaine connaissance de l'ACE. Bien que cela n'ait pas été vérifié, il semble également que parmi ceux qui seraient admissibles, la plupart recevaient la prestation. Quelques participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas reçu cette prestation, car leurs déclarations n'étaient pas à jour. Les personnes qui se sont portées volontaires pour dire qu'elles avaient reçu l'ACE ont indiqué que cette dernière était très importante pour eux, et que, contrairement aux processus de demande du CIPH ou des prestations d'urgence, qui avaient des expériences uniformes parmi les participants (décrits dans les sections suivantes), le processus de demande de l'ACE était varié.

« Le crédit d'impôt pour enfants était un cauchemar. La TPS semble automatique. Expérience horrible pour l'un et tellement facile pour l'autre. » – Ontario, région éloignée

« J'ai dû refaire une demande pour mes enfants parce que je ne savais pas que je devais présenter une nouvelle demande chaque fois que je produisais ma déclaration de revenus. J'ai appelé, mais cela n'a pas été bien expliqué. » – Québec, hors réserve

« [L'ACE est] très importante. » – Québec, travailleur indépendant

### Crédit d'impôt pour personnes handicapées

La majorité (64 %) des répondants n'ont pas présenté de demande de CIPH. Près de trois répondants sur dix (28 %) ont demandé le crédit, 17 % de tous les répondants ont présenté une demande avec difficulté et 11 % ont présenté une demande sans difficulté. Deux répondants sur cinq (40 %) qui sont des Inuits affirment avoir présenté une demande de CIPH, la plupart (29 % de tous les répondants) sans difficulté. Les répondants qui sont des travailleurs indépendants ou qui vivent dans une réserve sont également plus susceptibles d'avoir présenté une demande de CIPH (40 % et 35 %, respectivement).



Pièce C5 : Q38. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux vos expériences avec chacune des prestations ou chacun des crédits suivants? Crédit d'impôt pour personnes handicapées  
Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai fait une demande sans éprouver de difficultés	11 %	11 %	10 %	29 %	16 %	8 %	23 %	11 %
	-	-	-	B, C	F	-	H	-
J'ai fait une demande et j'ai éprouvé des difficultés	17 %	18 %	15 %	11 %	19 %	17 %	17 %	16 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas fait de demande pour ces prestations	64 %	63 %	65 %	56 %	57 %	66 %	44 %	65 %
	-	-	-	-	-	E	-	G
JNSP/JPPR	8 %	8 %	10 %	4 %	7 %	8 %	16 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Un répondant sur cinq (20 %) dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ a présenté une demande de CIPH, mais a éprouvé des difficultés, comparativement à 13 % dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 et 80 000 \$, et 14 % des répondants ont un revenu de ménage de 80 000 \$ ou supérieur.

Parmi ceux qui ont éprouvé des difficultés lorsqu'ils présentent une demande de CIPH, les défis les plus courants concernaient les interactions avec les professionnels de la santé. Plusieurs répondants ont indiqué qu'il était difficile de trouver le bon praticien pour remplir le formulaire requis (43 %) ou de consulter un médecin pour remplir les formulaires (36 %). Un nombre semblable de répondants a trouvé le processus difficile à comprendre (36 %). Un quart des répondants affirment qu'ils n'ont pas été en mesure d'obtenir les documents (26 %) ou qu'ils ont été informés qu'ils ne sont pas admissibles (25 %). Une personne sur cinq ou moins croyait que le coût pour obtenir les documents l'emporterait sur les prestations (20 %), qu'elle n'était pas en mesure de présenter une demande parce que ses impôts n'étaient pas à jour (18 %), ou qu'elle estimait que le crédit était sans valeur, car elle avait un statut d'exonération fiscale (15 %).

Les difficultés à obtenir le bon praticien pour remplir les formulaires requis ou à obtenir les documents nécessaires sont particulièrement présentes pour les répondants qui sont des Premières Nations (49 % et 30 %, respectivement) et ceux qui vivent hors réserve (56 % et 35 %, respectivement).

Pièce C6 : Q40. Quelles difficultés, s'il y a lieu, avez-vous éprouvées lors de votre demande de prestations ou de crédits d'impôt suivants? Crédit d'impôt pour personnes handicapées  
Base : Ceux qui ont présenté une demande et qui ont éprouvé des difficultés (n = 289).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai éprouvé de la difficulté à trouver le bon professionnel de la santé pour remplir les formulaires requis (p. ex., T2201)	43 %	49 %	29 %	45 %	36 %	56 %	42 %	43 %
	-	C	-	-	-	E	-	-
J'ai éprouvé des difficultés à trouver un professionnel de la santé pour remplir les formulaires	36 %	38 %	32 %	23 %	41 %	37 %	30 %	36 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
J'ai éprouvé des difficultés à comprendre le processus de demande	36 %	40 %	30 %	12 %	35 %	44 %	47 %	35 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
J'ai été incapable d'obtenir les documents requis	26 %	30 %	19 %	10 %	21 %	35 %	24 %	27 %
	-	C	-	-	-	E	-	-
J'ai été informé ou je ne croyais pas que j'étais ou ma famille était admissible	25 %	22 %	32 %	11 %	22 %	23 %	11 %	25 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Le coût d'obtention des documents dépasse les avantages	20 %	22 %	16 %	22 %	29 %	19 %	18 %	19 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Mes déclarations de revenus ne sont pas à jour	18 %	18 %	18 %	11 %	20 %	17 %	24 %	17 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je croyais que la demande de crédits est inutile en raison de mon statut d'exonération fiscale	15 %	13 %	19 %	23 %	19 %	9 %	11 %	15 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	2 %	2 %	2 %	0 %	0 %	4 %	12 %	2 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
Aucune de ces réponses	2 %	1 %	2 %	0 %	2 %	1 %	5 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	2 %	3 %	2 %	0 %	3 %	2 %	6 %	2 %
	-	--	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	289	197	83	9*	63	131	17*	265
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Autres différences démographiques :

- Les répondants âgés de 55 ans ou plus sont plus susceptibles de dire que le fait d'obtenir le bon praticien pour remplir les formulaires requis et la difficulté à obtenir les documents requis sont des obstacles (59 % et 35 %, respectivement), tandis que les répondants âgés de 54 ans ou moins sont plus susceptibles de dire qu'ils ont été informés ou croyaient qu'ils n'étaient pas admissibles (28 %).
- L'obtention des documents requis était un obstacle moins important pour les répondants dont le revenu du ménage était de 80 000 \$ ou plus (7 %), comparativement aux

répondants dont le revenu du ménage était de 40 000 à 79 999 \$ (27 %) et de moins de 40 000 \$ (31 %).

- Les répondants du Québec étaient beaucoup moins susceptibles (6 %) que ceux des autres régions de déclarer avoir de la difficulté à obtenir le bon praticien pour remplir les formulaires requis.
- La moitié (52 %) des répondants mariés ou en union de fait ont indiqué que la difficulté à obtenir le bon praticien pour remplir les formulaires requis était un obstacle, comparativement à 29 % des répondants célibataires et à 22 % de ceux qui sont séparés, divorcés ou veufs.

### Renseignements qualitatifs

L'expérience de la demande et de la réception des crédits les plus courants a été décrite comme étant assez simple, mais dans le cas du CIPH, plusieurs participants ont indiqué que le processus pour ce crédit en particulier est beaucoup plus difficile. Nous avons également senti que les participantes semblaient être plus informées que les participants. La plupart des personnes qui ont indiqué qu'elles connaissaient le CIPH ou avaient de l'expérience à cet égard étaient des femmes.

De nombreux participants qui entendaient parler du CIPH pour la première fois ont demandé pourquoi ce crédit n'était pas automatiquement accordé comme source de revenus aux personnes qui étaient en invalidité permanente. Cette confusion ne concordait pas avec l'idée que l'Agence voulait que les personnes admissibles reçoivent les prestations ou les crédits applicables, car ces participants estimaient que l'Agence pouvait identifier ces personnes.

De nombreuses opinions spontanées ont été exprimées au sujet du CIPH, ce qui a mené plus naturellement à la question de la faible utilisation du crédit parmi les collectivités autochtones. La plupart d'entre eux n'ont pas été surpris d'apprendre que le taux de participation est plus faible parmi les collectivités autochtones et ont offert divers points de vue sur la raison pour laquelle cela pourrait être le cas. Plus que tout, les participants ont blâmé le manque de sensibilisation et le processus de demande excessivement exigeant. Il y a également eu des critiques pour avoir à présenter une nouvelle demande périodiquement à mesure que le crédit expire, ce qui semblait irrationnel et a soulevé des questions au sujet du motif de l'Agence ou de la méfiance à l'égard des bénéficiaires.

Les exigences pour les professionnels de la santé de remplir les formulaires peuvent avoir été l'obstacle le plus souvent cité, et certains disent que même si les professionnels de la santé sont à la fois coopératifs et efficaces, ce qui n'est pas toujours le cas, il se peut que l'accès à des professionnels de la santé représente un défi plus important pour les populations autochtones. Ils ont expliqué qu'il peut être extrêmement difficile ou coûteux, si des déplacements sont nécessaires, d'avoir accès à des professionnels de la santé. Cela était particulièrement grave pour les personnes vivant dans des collectivités éloignées lorsqu'il est souvent nécessaire de parcourir une certaine distance.

« Probablement parce qu'on ne leur en parle pas. Ils ne reçoivent pas les renseignements. C'est de la marginalisation, non? » – Ontario, hors réserve

« Présenter une demande pour le CIPH est un cauchemar. Vous devez avoir un très bon médecin. Ce n'est pas quelque chose que l'on peut faire par nous-même. » – Ontario, travailleur indépendant

« Le [CIPH] est compliqué et expire. C'est dommage qu'il expire et qu'il faut présenter une nouvelle demande. Si vous êtes handicapé, vous êtes handicapé. » – Ontario, hors réserve

Plusieurs participants ont également supposé qu'il y avait une connotation négative (et une stigmatisation associée à) l'utilisation du terme « handicapé » dans la communauté autochtone. Comme l'a fait remarquer un participant de la Colombie-Britannique : « Ici, les gens sont dissuadés de déclarer qu'ils ont un handicap. Nous travaillons pour être ce que nous appelons une "personne entière". Autrement dit, identifiez-vous comme étant capable. » Un participant d'une communauté éloignée a mentionné le rôle que jouent les préjugés pour les peuples autochtones qui doivent surmonter le stéréotype d'être perçu comme étant « handicapé ». Ils ont dit : « Je pense que certaines personnes pensent que nous sommes tous handicapés. Le mot a une connotation négative ou est un préjugé. Lorsque les gens vous voient, ils pensent déjà que nous sommes handicapés parce que nous parlons plus lentement. Nous avons un sentiment d'insécurité. Nous sommes toujours étiquetés. »

### Utilisation et expérience liée aux prestations liées à la COVID-19

Bien qu'un tiers (33 %) des répondants affirment que la pandémie n'a pas eu d'incidence sur leur capacité à produire leurs déclarations de revenus, à accéder aux prestations fiscales ou à recevoir des services, la même proportion de répondants (33 %) affirme qu'avoir peur de tomber malades (eux-mêmes ou les autres) les a empêchés d'obtenir des services en personne. Environ un cinquième des répondants affirment qu'ils n'ont pas eu le temps libre de se rendre à un bureau (20 %), que les services sont devenus inaccessibles lorsqu'ils ont déménagé en ligne (19 %) ou qu'ils n'ont pas été en mesure d'obtenir un transport (18 %).

Les répondants qui vivent à l'extérieur des réserves ont été moins touchés par la pandémie que ceux qui vivent dans les réserves, avec le tiers (33 %) indiquant que la pandémie n'a pas eu d'incidence sur leur capacité à produire leurs déclarations de revenus, à accéder aux prestations ou à recevoir des services (comparativement à 26 %). Comparativement à ceux qui vivent hors réserve, les répondants qui vivent dans une réserve étaient plus susceptibles de dire que la pandémie a limité leur temps libre pour se rendre à un bureau (26 % par rapport à 17 %) et qu'ils n'étaient pas en mesure d'obtenir un transport (23 % par rapport à 15 %). Ceux qui sont des travailleurs indépendants étaient également plus susceptibles de dire qu'ils n'avaient pas le temps libre de se rendre à un bureau (29 %).

Comparativement aux répondants qui sont des Métis, ceux qui sont des Premières Nations avaient une plus grande crainte de tomber malades ou les autres le soient, ce qui les empêchait d'accéder aux services en personne (37 % par rapport à 27 %).

Pièce C7 : Q41. Comment la pandémie de COVID-19 a-t-elle eu une incidence sur votre capacité à produire votre déclaration de revenus, à accéder aux prestations fiscales ou à recevoir des services ou de l'aide liés à la production de votre déclaration de revenus? Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
La crainte ou l'anxiété de tomber malade ou de rendre une autre personne malade m'a empêché d'obtenir des services en personne	33 %	37 %	27 %	31 %	35 %	38 %	28 %	34 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas eu de temps libre pour me rendre à un bureau	20 %	20 %	18 %	23 %	26 %	17 %	29 %	19 %
	-	-	-	-	F	-	H	-
Les services ont été transférés en ligne et je ne pouvais plus les accéder	19 %	19 %	20 %	19 %	22 %	18 %	22 %	18 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Impossible d'obtenir le transport à destination et en provenance d'un bureau	18 %	18 %	17 %	27 %	23 %	15 %	19 %	18 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
Autre	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	3 %	1 %
	-	D	D	-	-	E	-	-
Cela n'a pas eu d'incidence sur mes capacités	33 %	30 %	39 %	27 %	26 %	33 %	27 %	34 %
	-	-	B	-	-	E	-	-
JNSP/JPPR	5 %	5 %	5 %	4 %	5 %	5 %	5 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- La peur ou l'anxiété et la perte d'accès aux services lorsqu'ils ont déménagé en ligne étaient des répercussions de la pandémie pour 37 % et 24 % des répondants âgés de 55 ans ou plus, respectivement, et étaient moins fréquentes chez les répondants âgés de 54 ans ou moins.
- Les répondants dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus sont plus susceptibles de dire que la pandémie n'a pas eu d'incidence sur leur capacité à produire leurs déclarations de revenus, à accéder aux prestations fiscales ou à recevoir des services (45 %) que les répondants ayant un revenu de ménage déclaré plus faible.
- Le tiers (32 %) des personnes qui vivent en Ontario ont indiqué qu'elles ont été touchées par le transfert de services en ligne et qu'elles n'ont pas été en mesure d'y accéder. L'incapacité d'accéder au transport à destination et en provenance des emplacements a été désignée comme une autre incidence de la pandémie par plus d'un répondant sur cinq au Québec (24 %), en Ontario (23 %), en Colombie-Britannique et au Yukon (21 %).

La moitié ou plus des répondants sont au courant de chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie. La Prestation canadienne d'urgence (PCU) comptait la plus grande proportion de répondants qui ont présenté une demande (54 %), suivie de la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) [31 %]. Moins d'un cinquième ont présenté une demande pour la Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE; 17 %), la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants (PCREPA; 14 %) ou la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE; 11 %). En ce qui concerne toutes les prestations, à l'exception de la PCU, il y avait des proportions semblables de répondants qui n'étaient pas au courant de ces prestations que ceux qui étaient au courant, mais qui n'ont pas

présenté de demande. En revanche, il y avait beaucoup plus de répondants qui étaient au courant de la PCU, mais qui n'en ont pas fait la demande (27 %) que ceux qui n'étaient pas au courant de la prestation (11 %).

Pièce C8 : Q42 à 46. Pour chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie de COVID-19 suivantes, veuillez indiquer si vous en avez fait la demande, si vous n'en avez pas fait la demande, mais que vous en étiez au courant, ou si vous n'en étiez pas au courant.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Rangée en %	J'ai fait une demande	Je n'ai pas fait de demande, mais j'en étais au courant	Je n'étais pas au courant	JNSP/JP PR
Prestation canadienne d'urgence (PCU)	54 %	27 %	11 %	8 %
Prestation canadienne de la relance économique (PCRE)	31 %	32 %	26 %	12 %
Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE)	17 %	35 %	36 %	12 %
Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants (PCREPA)	14 %	36 %	38 %	12 %
Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE)	11 %	40 %	36 %	13 %

## Renseignements qualitatifs

Bon nombre d'entre eux avaient eu accès aux prestations liées à la COVID-19 et estimaient que le processus de demande était extrêmement facile et efficace. Toutefois, les prestations d'urgence ont régulièrement évoqué des expériences personnelles ou des histoires de personnes qui, sciemment ou non, ont demandé des prestations auxquelles elles n'avaient pas droit et qui étaient maintenant tenues de les rembourser. Même si l'impression n'était pas unanime, beaucoup croyaient que l'Agence ou le gouvernement du Canada (souvent on ne savait pas à quelle porte cette responsabilité incombe) n'aurait pas dû faire en sorte qu'il soit si facile pour les particuliers de s'imposer à ce fardeau financier important.

Quelques participants dans les groupes dans les réserves ont indiqué que ces prestations avaient une incidence négative sur leurs collectivités. Ils avaient l'impression que ces prestations fournissaient aux particuliers plus de revenus qu'ils ne recevraient normalement, et que le revenu était utilisé pour alimenter les troubles liés à la consommation de substances.

« C'était en fait l'une des choses les plus faciles pour lesquelles j'ai présenté une demande. » – Ontario, dans une réserve

« J'ai trouvé qu'il était très vague de savoir qui pouvait présenter une demande et qui ne pouvait pas le faire au début. Une fois que la demande a été officialisée, elle était un peu plus claire. Il y a eu beaucoup de confusion



et il y a beaucoup de gens qui doivent rembourser. » – Canada atlantique, région éloignée

### Prestation canadienne d'urgence

Moins de répondants qui sont des Métis ont présenté une demande de PCU (48 %), mais la plupart n'étaient pas au courant (35 %).

Pièce C9 : Q42. Pour chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie de COVID-19 suivantes, veuillez indiquer si vous en avez fait la demande, si vous n'en avez pas fait la demande, mais que vous en étiez au courant, ou si vous n'en étiez pas au courant. Prestation canadienne d'urgence

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai fait une demande	54 %	57 %	48 %	55 %	54 %	59 %	45 %	55 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas fait de demande, mais j'en étais au courant	27 %	24 %	35 %	24 %	25 %	23 %	21 %	27 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Je n'étais pas au courant	11 %	12 %	9 %	15 %	13 %	11 %	17 %	11 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	8 %	8 %	8 %	6 %	9 %	7 %	17 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Le taux d'utilisation de la PCU est plus faible chez les répondants qui ont un revenu de ménage déclaré de 80 000 \$ ou plus (33 %).
- Les répondants vivant au Canada atlantique et au Québec étaient les plus susceptibles de dire qu'ils n'étaient pas au courant de la PCU (20 % et 15 %, respectivement).

### Prestation canadienne de la relance économique

Les répondants qui sont des Métis n'étaient pas plus susceptibles d'avoir présenté une demande de PCRE, même si une plus grande proportion était au courant de la prestation, mais n'a pas présenté de demande (38 %) par rapport aux répondants qui sont des Premières Nations (28 %) ou des Inuits (28 %). Cela a également donné lieu à moins de répondants qui n'étaient pas au courant de la prestation (21 %) par rapport aux répondants qui sont des Premières Nations (28 %) ou des Inuits (27 %). Comparativement à ceux qui ne sont pas des travailleurs indépendants, moins de répondants étaient au courant de la PCRE, mais n'ont pas présenté de demande (16 % par rapport à 32 %).



Pièce C10 : Q44. Pour chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie de COVID-19 suivantes, veuillez indiquer si vous en avez fait la demande, si vous n'en avez pas fait la demande, mais que vous en étiez au courant, ou si vous n'en étiez pas au courant. Prestation canadienne de la relance économique

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai fait une demande	31 %	31 %	30 %	40 %	31 %	31 %	33 %	31 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas fait de demande, mais j'en étais au courant	32 %	28 %	38 %	28 %	28 %	28 %	16 %	32 %
	-	-	B	-	-	-	-	G
Je n'étais pas au courant	26 %	28 %	21 %	27 %	28 %	29 %	28 %	26 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	12 %	13 %	11 %	6 %	12 %	12 %	23 %	11 %
	-	D	-	-	-	-	H	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Le taux d'utilisation de la PCRE est plus faible chez les répondants qui ont un revenu de ménage déclaré de 80 000 \$ ou plus (23 %).
- Plus d'un quart des répondants qui vivent au Manitoba et en Saskatchewan (27 %), en Alberta, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest (32 %), ainsi qu'en Colombie-Britannique et au Yukon (33 %), ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant de la PCRE.
- Les répondants qui ont produit leur déclaration de revenus en ligne étaient plus susceptibles de dire qu'ils ont présenté une demande de PCRE que ceux qui ont produit leur déclaration par la poste (34 % par rapport à 22 %).

### Prestation canadienne de maladie pour la relance économique

Près de deux fois plus de répondants qui sont des Inuits ont présenté une demande de PCMRE (30 %) que ceux qui sont des Premières Nations (16 %) ou des Métis (17 %). Ceux qui vivent dans une réserve étaient également plus susceptibles d'avoir présenté une demande de PCMRE (23 %) que ceux qui vivent hors réserve (14 %). La sensibilisation à la PCMRE était plus faible chez les personnes qui vivent à l'extérieur d'une réserve (41 % disent qu'elles n'étaient pas au courant), comparativement à celles qui vivent dans une réserve (33 %).

Pièce C11 : Q45. Pour chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie de COVID-19 suivantes, veuillez indiquer si vous en avez fait la demande, si vous n'en avez pas fait la demande, mais que vous en étiez au courant, ou si vous n'en étiez pas au courant. Prestation canadienne de maladie pour la relance économique

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai fait une demande	17 %	16 %	17 %	30 %	23 %	14 %	18 %	17 %
	-	-	-	B, C	F	-	-	-
Je n'ai pas fait de demande, mais j'en étais au courant	35 %	33 %	39 %	32 %	32 %	33 %	29 %	35 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Je n'étais pas au courant	36 %	38 %	33 %	30 %	33 %	41 %	29 %	37 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	12 %	13 %	11 %	7 %	12 %	13 %	24 %	11 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Deux répondants sur cinq vivant au Manitoba et en Saskatchewan (41 %), en Alberta, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest (42 %), ainsi qu'en Colombie-Britannique et au Yukon (40 %), ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant de la PCMRE.

### Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants

La connaissance du PCREPA est plus faible chez les répondants qui sont des Premières Nations, avec 41 % qui disent ne pas être au courant de la prestation, comparativement à un tiers de ceux qui sont des Métis (33 %) ou Inuits (32 %). En ce qui concerne le lieu de résidence, les personnes qui vivent dans une réserve sont deux fois plus susceptibles d'avoir présenté une demande de PCREPA (20 %) que celles qui vivent hors réserve (11 %).

Pièce C12 : Q46. Pour chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie de COVID-19 suivantes, veuillez indiquer si vous en avez fait la demande, si vous n'en avez pas fait la demande, mais que vous en étiez au courant, ou si vous n'en étiez pas au courant. Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai fait une demande	14 %	14 %	14 %	23 %	20 %	11 %	11 %	14 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
Je n'ai pas fait de demande, mais j'en étais au courant	36 %	33 %	42 %	39 %	31 %	33 %	38 %	36 %
	-	-	B	-	-	-	-	-
Je n'étais pas au courant	38 %	41 %	33 %	32 %	38 %	42 %	33 %	38 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	12 %	13 %	12 %	6 %	11 %	14 %	19 %	11 %
	-	D	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- La connaissance de la PCREPA est corrélée au revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus ont le niveau de connaissance le plus élevé (27 % ne sont pas au courant), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont les niveaux de sensibilisation les plus faibles (41 % ne sont pas au courant). Plus du tiers (36 %) des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 et 80 000 \$ affirment ne pas être au courant de la PCREPA.
- Deux répondants sur cinq vivant au Manitoba et en Saskatchewan (42 %), en Alberta, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest (45 %), ainsi qu'en Colombie-Britannique et au Yukon (42 %), ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant de la PCREPA.

### Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants

Bien que le taux de participation à la PCUE ait été faible parmi les groupes cibles, ceux qui vivent dans une réserve et ceux qui ne sont pas des travailleurs indépendants sont plus susceptibles d'avoir présenté une demande (13 % et 11 %, respectivement).

Pièce C13 : Q43. Pour chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie de COVID-19 suivantes, veuillez indiquer si vous en avez fait la demande, si vous n'en avez pas fait la demande, mais que vous en étiez au courant, ou si vous n'en étiez pas au courant. Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
J'ai fait une demande	11 %	10 %	11 %	14 %	13 %	8 %	5 %	11 %
	-	-	-	-	F	-	-	G
Je n'ai pas fait de demande, mais j'en étais au courant	40 %	37 %	44 %	52 %	36 %	38 %	43 %	40 %
	-	-	B	B	-	-	-	-
Je n'étais pas au courant	36 %	38 %	34 %	24 %	37 %	39 %	30 %	37 %
	-	D	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	13 %	14 %	12 %	11 %	13 %	14 %	22 %	12 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Il n'y a aucune autre différence démographique.

Afin de comprendre l'incidence de la perception de la qualification personnelle sur le recours aux prestations d'urgence, on a demandé aux répondants qui étaient au courant d'une prestation d'urgence, mais qui n'en avaient pas fait la demande, s'ils croyaient qu'ils y étaient admissibles. Un cinquième ou moins des répondants croient qu'ils auraient été admissibles à la prestation liée à la pandémie s'ils en avaient fait la demande.

En raison de la taille limitée de l'échantillon pour cette question, les différences selon l'identité autochtone, le lieu de résidence ou le statut d'emploi ne sont pas significatives sur le plan statistique.

Pièce C14 : Q47. À votre connaissance, auriez-vous été admissible à l'un ou l'autre des critères suivants?

Base : Personnes au courant de la prestation liée à la pandémie, mais qui n'ont pas présenté de demande (n = 469 à 695).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Prestation canadienne d'urgence (PCU)	22 %	22 %	23 %	18 %	30 %	18 %	24 %	22 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestation canadienne de la relance économique (PCRE)	21 %	21 %	17 %	48 %	23 %	21 %	18 %	20 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE)	13 %	14 %	12 %	11 %	19 %	12 %	23 %	12 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants (PCREPA)	12 %	11 %	10 %	37 %	13 %	11 %	19 %	12 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE)	8 %	8 %	9 %	13 %	11 %	6 %	14 %	8 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	469 à 695	261 à 481	192 à 243	16 à 34*	85 à 125	170 à 287	16 à 43*	438 à 644
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Autres différences démographiques :

- Les répondants âgés de moins de 55 ans sont plus susceptibles que ceux de 55 ans et plus de croire qu'ils auraient été admissibles à chacune des prestations liées à la COVID-19 pour lesquelles ils étaient au courant, mais qu'ils n'ont pas présenté de demande.

Les raisons pour lesquelles les répondants n'ont pas présenté de demande de prestations d'urgence étaient semblables pour chacune des prestations examinées.

Un répondant sur dix (10 %) affirme qu'il n'a pas présenté de demande de PCU parce qu'il ne voulait pas devoir de l'argent au gouvernement. Les autres répondants ont indiqué qu'ils n'en avaient pas besoin (8 %), qu'ils travaillaient (8 %) ou qu'ils ne croyaient pas qu'ils seraient admissibles (7 %).

Pièce C15 : Q48. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas demandé les prestations suivantes? Prestation canadienne d'urgence

Base : Ceux qui affirment qu'ils auraient été admissibles à la prestation liée à la pandémie s'ils en avaient fait la demande (n = 105).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je ne veux pas être endetté ou devoir de l'argent au gouvernement	10 % -	9 % -	14 % -	0 % -	4 % -	12 % -	19 % -	10 % -
Je n'en avais pas besoin	8 % -	7 % -	11 % -	0 % -	0 % -	12 % -	0 % -	9 % -
Je travaille	8 % -	7 % -	9 % -	0 % -	4 % -	10 % -	0 % -	8 % -
Je ne suis pas ou je ne pensais pas être admissible	7 % -	5 % -	7 % -	44 % -	4 % -	6 % -	0 % -	8 % -
Je ne sais pas comment présenter une demande ou j'ai peur de le faire moi-même	3 % -	5 % -	0 % -	0 % -	8 % -	3 % -	0 % -	3 % -
Je n'étais pas au courant à ce moment-là	1 % -	2 % -	0 % -	0 % -	4 % -	0 % -	0 % -	1 % -
C'est une arnaque, je ne fais pas confiance ou j'ai entendu de mauvaises histoires	1 % -	2 % -	0 % -	0 % -	4 % -	0 % -	0 % -	1 % -
Admissible à d'autres prestations	1 % -	2 % -	0 % -	0 % -	0 % -	3 % -	0 % -	1 % -
Autre	7 % -	5 % -	9 % -	0 % -	8 % -	3 % -	40 % -	4 % -
Ne sais pas/sans objet	54 % -	57 % -	50 % -	56 % -	65 % -	51 % -	41 % -	54 % -
Taille de l'échantillon	105	58	44*	3*	26*	32*	58*	97
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

Comme pour la PCU, les répondants qui n'ont pas présenté de demande de PCUE croyaient le plus souvent qu'ils n'en avaient pas besoin (8 %) ou qu'ils ne seraient pas admissibles (8 %). Certains d'entre eux ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant de la prestation à ce moment-là (5 %), qu'ils estimaient que le processus était trop compliqué (3 %) ou qu'ils recevaient d'autres prestations (3 %).

Pièce C16 : Q48. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas demandé les prestations suivantes? Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants Base : Ceux qui affirment qu'ils auraient été admissibles à la prestation liée à la pandémie s'ils en avaient fait la demande (n = 58).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je n'en avais pas besoin	8 %	9 %	10 %	0 %	7 %	11 %	0 %	9 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne suis pas ou je ne pensais pas être admissible	8 %	6 %	0 %	47 %	0 %	12 %	17 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'étais pas au courant à ce moment-là	5 %	6 %	5 %	0 %	7 %	6 %	0 %	6 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Processus compliqué	3 %	6 %	0 %	0 %	7 %	6 %	0 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Admissible à d'autres prestations	3 %	0 %	10 %	0 %	0 %	0 %	0 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas le temps	2 %	3 %	0 %	0 %	7 %	0 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne veux pas être endetté ou devoir de l'argent au gouvernement	2 %	0 %	5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	2 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ne sais pas/sans objet	67 %	70 %	66 %	53 %	71 %	66 %	83 %	65 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	58	33*	20*	5*	14*	17*	6*	51
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

Un répondant sur dix (9 %) affirme qu'il n'a pas présenté de demande de PCRE parce qu'il n'en avait pas besoin. Les autres répondants qui ont fourni une raison ont indiqué qu'ils travaillaient (6 %) ou qu'ils ne croyaient pas qu'ils seraient admissibles (5 %). Quatre pour cent (4 %) estimaient que le processus était trop compliqué ou avaient entendu de mauvaises histoires au sujet de la PCRE et ne lui faisaient pas confiance (3 %).



Pièce C17 : Q48. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas demandé les prestations suivantes? Prestation canadienne de la relance économique

Base : Ceux qui affirment qu'ils auraient été admissibles à la prestation liée à la pandémie s'ils en avaient fait la demande (n = 108).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je n'en avais pas besoin	9 %	10 %	11 %	0 %	14 %	9 %	34 %	10 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je travaille	6 %	3 %	14 %	0 %	5 %	2 %	0 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne suis pas ou je ne pensais pas être admissible	5 %	9 %	0 %	0 %	9 %	9 %	0 %	6 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Processus compliqué	4 %	3 %	3 %	9 %	0 %	5 %	0 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
C'est une arnaque, je ne fais pas confiance ou j'ai entendu de mauvaises histoires	3 %	4 %	3 %	0 %	5 %	4 %	32 %	3 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Admissible à d'autres prestations	3 %	1 %	3 %	14 %	0 %	2 %	0 %	3 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne veux pas être endetté ou devoir de l'argent au gouvernement	2 %	2 %	3 %	0 %	0 %	2 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne sais pas comment présenter une demande ou j'ai peur de le faire moi-même	2 %	1 %	3 %	0 %	5 %	0 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas le temps	1 %	2 %	0 %	0 %	0 %	3 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'étais pas au courant à ce moment-là	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	2 %	4 %	0 %	0 %	5 %	3 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	62 %	61 %	59 %	76 %	59 %	61 %	34 %	58 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	108	67	33*	8*	22*	44*	3*	96
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

Les raisons les plus courantes pour lesquelles les répondants n'ont pas présenté de demande de PCMRE étaient qu'ils ne sont pas tombés malades (8 %), qu'ils ne pensaient pas être admissibles (8 %) ou qu'ils estimaient qu'ils n'en avaient pas besoin (6 %). Certains d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient présenté une demande, mais qu'ils n'avaient jamais reçu de réponse ou estimaient que le processus était trop compliqué (4 % chacun).

Pièce C18 : Q48. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas demandé les prestations suivantes? Prestation canadienne de maladie pour la relance économique  
Base : Ceux qui affirment qu'ils auraient été admissibles à la prestation liée à la pandémie s'ils en avaient fait la demande (n = 79).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je n'ai pas été malade	8 %	2 %	12 %	68 %	0 %	4 %	0 %	9 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne suis pas ou je ne pensais pas être admissible	8 %	10 %	4 %	0 %	9 %	11 %	0 %	9 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'en avais pas besoin	6 %	2 %	15 %	0 %	5 %	0 %	0 %	7 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai jamais eu de nouvelles après avoir présenté ma demande	4 %	4 %	4 %	0 %	0 %	7 %	16 %	3 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Processus compliqué	4 %	6 %	0 %	0 %	5 %	7 %	0 %	4 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je travaille	3 %	2 %	4 %	0 %	0 %	4 %	0 %	3 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Admissible à d'autres prestations	1 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	11 %	14 %	4 %	0 %	15 %	15 %	0 %	12 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	57 %	60 %	54 %	32 %	65 %	54 %	84 %	51 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	79	50*	26*	3*	20*	28*	5*	67
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

Parmi les répondants qui n'ont pas présenté de demande pour le PCREPA, la raison la plus courante était de ne pas en avoir besoin (11 %). Certains d'entre eux n'ont pas confiance ou ont entendu de mauvaises histoires (5 %), ne savaient pas comment présenter une demande (4 %) ou ne voulaient pas devoir de l'argent au gouvernement (4 %).

Pièce C19 : Q48. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas demandé les prestations suivantes? Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants  
Base : Ceux qui affirment qu'ils auraient été admissibles à la prestation liée à la pandémie s'ils en avaient fait la demande (n = 77).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Je n'en avais pas besoin	11 %	9 %	4 %	29 %	6 %	11 %	0 %	13 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
C'est une arnaque, je ne fais pas confiance ou j'ai entendu de mauvaises histoires	5 %	5 %	8 %	0 %	6 %	4 %	0 %	6 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne sais pas comment présenter une demande ou j'ai peur de le faire moi-même	4 %	2 %	4 %	9 %	6 %	0 %	0 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne veux pas être endetté ou devoir de l'argent au gouvernement	4 %	5 %	4 %	0 %	6 %	4 %	0 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Processus compliqué	3 %	0 %	9 %	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai jamais eu de nouvelles après avoir présenté ma demande	2 %	4 %	0 %	0 %	0 %	7 %	13 %	1 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Admissible à d'autres prestations	2 %	2 %	4 %	0 %	0 %	3 %	0 %	3 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'ai pas le temps	1 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je n'étais pas au courant à ce moment-là	1 %	2 %	0 %	0 %	6 %	0 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je travaille	1 %	2 %	0 %	0 %	0 %	4 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Je ne suis pas ou je ne pensais pas être admissible	1 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	4 %	5 %	0 %	9 %	12 %	0 %	0 %	5 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
JNSP/JPPR	61 %	65 %	56 %	53 %	58 %	68 %	86 %	54 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	77	45*	23*	9*	17*	28*	8*	63
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

\*Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats en raison de la petite taille de l'échantillon.

Il n'y a aucune autre différence démographique.

## Section D : Impressions de l'Agence et incidence sur la confiance

Au début du sondage, on a demandé aux répondants de fournir leur cote du rendement global de l'Agence à l'aide d'une échelle de 10 points, où 1 signifie « épouvantable » et 10, « excellent ». Par la suite, on leur a demandé de dire dans quelle mesure ils étaient d'accord ou en désaccord avec trois énoncés qui ont servi à évaluer la confiance des répondants envers l'Agence.

### Impression générale par rapport à l'Agence

La majorité (65 %) des répondants affirment avoir une impression neutre du rendement global de l'Agence (donnant une cote de 4 à 7 sur 10), les proportions restantes étant partagées entre le fait que le rendement de l'Agence est solide (17 %, ce qui donne une cote de 8 à 10) et médiocre (16 %, ce qui donne une cote de 1 à 3).

Une impression favorable est plus susceptible de provenir des répondants qui sont des Inuits (28 %, ce qui donne une cote de 8 à 10), tandis que ceux qui sont des Premières Nations sont les plus susceptibles de dire que le rendement global de l'Agence est médiocre (17 %, ce qui donne une cote de 1 à 3). Comparativement à ceux qui vivent hors réserve, ceux qui vivent dans une réserve ont une évaluation plus favorable du rendement global de l'Agence. C'est-à-dire que 20 % des répondants qui vivent dans une réserve accordent une cote élevée à l'Agence, comparativement à 13 % pour ceux qui vivent hors réserve. Les personnes qui vivent hors réserve sont plus susceptibles de donner à l'Agence une cote neutre (68 %). Inversement, les répondants qui sont des travailleurs indépendants sont plus susceptibles de donner une mauvaise cote à l'Agence (24 %) que ceux qui ont un autre emploi (15 %).

Pièce D1 : Q7. Comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence du revenu du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « affreux » et 10 signifie « excellent ».

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Élevé (de 8 à 10)	17 %	15 %	18 %	28 %	20 %	13 %	14 %	17 %
	-	-	-	B	F	-	-	-
Neutre (de 4 à 7)	65 %	65 %	65 %	67 %	59 %	68 %	60 %	66 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
Faible (de 1 à 3)	16 %	17 %	14 %	4 %	18 %	17 %	24 %	15 %
	-	C, D	D	-	-	-	H	-
JNSP/JPPR	3 %	2 %	3 %	1 %	2 %	2 %	2 %	3 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Plus de répondants âgés de 54 ans ou moins accordent des cotes de rendement élevées à l'Agence que ceux de 55 ans ou plus (19 % et 11 %), respectivement, tandis que les répondants âgés de 55 ans ou plus sont plus susceptibles d'évaluer l'Agence de façon neutre (72 %) que ceux de 54 ans ou plus jeunes (63 %).

- L'évaluation du rendement global de l'Agence est corrélée avec le revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou supérieur donnent les cotes de rendement les plus élevées (29 % donnent une cote élevée), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ donnent les cotes de rendement les plus faibles (13 %). Un cinquième (20 %) des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et 80 000 \$ attribuent à l'Agence une cote élevée pour son rendement global.
- À un quart (25 %) de ceux qui vivent en Alberta, au Nunavut ou dans les Territoires du Nord-Ouest, les répondants de cette région étaient les plus susceptibles d'évaluer le rendement global de l'Agence comme étant médiocre.
- Un répondant sur cinq (21 %) qui a produit sa déclaration de revenus en ligne a indiqué que le rendement global de l'Agence était élevé, comparativement à 16 % de ceux qui ont produit leur déclaration par la poste qui ont dit la même chose.
- Ceux qui n'ont pas reçu d'aide pour produire leur déclaration de revenus étaient beaucoup plus susceptibles d'évaluer le rendement global de l'Agence comme étant élevé par rapport à ceux qui ont reçu de l'aide (31 % et 15 %, respectivement). Toutefois, deux répondants sur cinq (39 %) qui ont utilisé un centre de services du Nord ont indiqué que le rendement de l'Agence était élevé.
- Un répondant sur cinq (21 %) qui n'a pas présenté de demande pour une prestation d'urgence a évalué le rendement global de l'Agence comme étant élevé, comparativement à 15 % de ceux qui ont présenté une demande pour au moins une prestation.

### Renseignements qualitatifs

Lorsqu'on leur a demandé ce que fait l'Agence ou quel est son objectif, peu d'entre eux ont offert une réponse spontanée qui cadre clairement avec la façon dont l'Agence décrirait son propre rôle. De nombreuses réponses indiquaient un certain degré d'hypothèse selon laquelle l'Agence joue plus de rôles qu'elle ne le fait, certains mentionnant, par exemple, qu'elle fournit le financement pour les programmes et les services fédéraux. De plus, certains ont décrit l'Agence comme étant responsable de la perception des recettes pour le gouvernement. Cela dit, après avoir reçu la définition du rôle de l'Agence, aucun participant n'a exprimé de surprise ou d'opposition.

« S'assurer que tout le monde produit sa déclaration de revenus? Je ne sais pas ce qu'ils font. » – Ontario, travailleur indépendant

« Système de redistribution de richesse. » – Colombie-Britannique et les territoires, travailleur indépendant

« Pour percevoir les impôts, faites le suivi des impôts qui arrivent et assurez-vous que l'argent est acheminé au bon ministère. Aucune fraude, une police appropriée. » – Canada atlantique, région éloignée

On leur a demandé d'évaluer leur impression de l'Agence sur une échelle de 10 points aux fins de discussion. Les cotes variaient grandement. La discussion précédente qui a permis de recueillir des impressions sur le régime fiscal du Canada et sur la production de déclarations de revenus avait déjà suscité de nombreuses impressions au sujet de l'Agence, et cette partie de la discussion les a davantage concrétisées.

Comme il est indiqué ci-dessous, l'impression moyenne de l'Agence était neutre, ce qui comprenait les participants qui voyaient l'Agence de façon positive et négative. Un plus grand nombre de participants des groupes de travailleurs indépendants ont exprimé des évaluations négatives, ainsi que des participants de l'Ouest canadien (y compris les Prairies) et des territoires.

« Chaque fois que j'ai eu à traiter avec l'Agence, cela n'a jamais été une expérience positive. » – Canada atlantique, hors réserve

« [Neutre] parce qu'il y a eu des expériences positives, mais quelques expériences extrêmement négatives, comme prouver que mes enfants vivent avec moi. » – Ontario, région éloignée

Pour certains, l'Agence reçoit des cotes légèrement positives pour être une autorité à respecter et jouer un rôle nécessaire, sinon particulièrement agréable. Quelques participants ont fait le lien positif entre l'impôt et les services sociaux offerts au Canada et ont compris que l'Agence jouait un rôle à cet égard.

Toutefois, bon nombre d'entre eux ont offert des impressions neutres à négatives, et le sentiment était motivé par le sentiment que l'Agence avait des intérêts qui ne cadrent pas avec les intérêts des contribuables.

L'Agence a souvent été décrite comme tentant de s'assurer que les revenus sont perçus et motivés par l'hypothèse selon laquelle les gens tentent de ne pas payer leur juste part. Certains sont allés plus loin en suggérant que la façon dont l'Agence se comporte et communique leur donne l'impression que l'Agence rend délibérément plus difficile pour les gens de recevoir les crédits et les prestations auxquels ils ont droit.

« J'ai toujours l'impression que j'ai peur d'avoir fait quelque chose de mal ou qu'ils déclarent que j'ai fait quelque chose de mal alors que je ne l'ai pas fait. Leur travail est de percevoir les impôts – obtenir l'argent. C'est l'impression que j'ai. » – Ontario, région éloignée

« Ils aiment prendre plus et donner moins. » – Canada atlantique, région éloignée

On a demandé ce que l'Agence pourrait faire différemment. Les suggestions les plus courantes étaient les suivantes : simplifier le processus pour l'utilisateur; améliorer le service téléphonique, utiliser un langage moins technique; embaucher plus d'autochtones, y compris des agents qui se déplacent pour des visites en personne dans les collectivités; accroître la sensibilisation aux prestations et aux crédits et encourager la demande; pour simplifier le processus de demande (c'est-à-dire que certains se sont plaints du processus de demande sécurisé nécessitant une preuve qui n'est pas toujours facile à obtenir pour le demandeur).

« Embauche des interprètes. Rendez-vous dans les collectivités, parlez avec les gens et aidez-les. C'est la seule façon de procéder. Utilisez un niveau de lecture de niveau 2 ou 3 pour le site Web. Embauche plus de

personnes autochtones. » – Colombie-Britannique et les territoires, travailleur indépendant

« Ils pourraient envoyer des courriels pour donner des réponses aux questions. Tout le monde a un courriel! Des lignes téléphoniques réservées aideraient avec le temps d'attente. Si vous aviez plus d'employés, le temps d'attente serait réduit. » – Canada atlantique, région éloignée

De nombreux participants des groupes de travailleurs indépendants étaient d'avis que l'Agence rendait la production de déclarations plus difficile que nécessaire, y compris la vérification, et quelques participants ont indiqué que l'Agence devrait déjà avoir tous les renseignements nécessaires pour évaluer le revenu d'un particulier sans exiger que ces renseignements soient soumis de nouveau au moyen de la production de déclarations de revenus.

Il convient de noter qu'un petit nombre de participants semblaient confondre leur préparateur de déclarations de revenus avec l'Agence et certains ont confondu les interactions avec d'autres ministères du gouvernement du Canada pour les interactions avec l'Agence. Par exemple, une personne a parlé de la recherche de renseignements sur les prestations d'assurance-emploi à titre d'exemple de ses interactions avec l'Agence.

Enfin, certains participants, surtout ceux qui vivent dans une réserve, se sont interrogés sur la relation entre leur conseil de bande et l'Agence (ou le gouvernement du Canada de façon plus générale). Ils ont expliqué qu'ils avaient communiqué avec leur bande pour obtenir des précisions et des renseignements afin d'accéder aux services gouvernementaux, mais qu'ils avaient constaté qu'à l'occasion, la bande semble agir à titre de gardien. Cela semble avoir influencé leur impression de l'Agence.

## Confiance envers l'Agence

Environ quatre répondants sur dix ont des impressions neutres à l'égard de l'Agence dans les trois principaux énoncés des attributs qui leur ont été présentés. Un cinquième (20 %) des répondants sont tout à fait d'accord pour dire que l'Agence travaille au profit des Canadiens. Toutefois, la moitié des répondants (11 %) sont tout à fait d'accord pour dire que cela fonctionne au profit des peuples autochtones au Canada. Dix-sept pour cent (17 %) des répondants sont tout à fait d'accord pour dire que les employés de l'Agence sont dignes de confiance.



Pièce D3 : Q8-10. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Rangée en %	Fortement en accord (de 8 à 10)	Plutôt d'accord (7)	Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	Plutôt en désaccord (4)	Tout à fait en désaccord (1-3)	JNSP/JPPR
L'Agence travaille dans l'intérêt des Canadiens.	20 %	16 %	42 %	10 %	12 %	1 %
Je crois que les employés de l'Agence sont dignes de confiance.	17 %	10 %	43 %	12 %	16 %	2 %
L'Agence travaille dans l'intérêt des peuples autochtones du Canada	11 %	9 %	42 %	13 %	23 %	2 %

En combinant ceux qui ont exprimé un accord ou un désaccord à l'égard de l'énoncé, près de sept répondants sur dix (68 %) ne sont ni d'accord ni en désaccord avec le fait que l'Agence travaille pour le bien des Canadiens (attribuant une cote de 4 à 7). Parmi ceux qui occupent une position plus solide, près de deux fois plus nombreux sont tout à fait d'accord que l'Agence travaille au profit des Canadiens (20 %) que ceux qui sont fortement en désaccord (12 %).

Faisant écho à la cote de rendement globale inférieure, les répondants travailleurs indépendants sont plus susceptibles d'être fortement en désaccord avec le fait que l'Agence travaille au profit des Canadiens (21 % par rapport à 11 % chez les répondants ayant un autre emploi). Inversement, le quart (25 %) des répondants qui vivent dans une réserve sont tout à fait d'accord pour dire que l'Agence travaille au profit des Canadiens, comparativement à moins (19 %) des répondants qui vivent hors réserve.

Pièce D4 : Q8. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ». L'Agence travaille dans l'intérêt des Canadiens.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Tout à fait en accord (8-10)	20 %	21 %	19 %	26 %	25 %	19 %	17 %	20 %
	-	-	-	-	F	-	-	-
Plutôt d'accord (7)	16 %	16 %	14 %	17 %	15 %	17 %	14 %	16 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni facile ni difficile (5 ou 6)	42 %	42 %	42 %	45 %	40 %	42 %	37 %	42 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Plutôt en désaccord (4)	10 %	10 %	11 %	4 %	10 %	10 %	10 %	10 %
	-	-	D	-	-	-	-	-
Tout à fait en désaccord (1-3)	12 %	11 %	14 %	8 %	9 %	11 %	21 %	11 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
JNSP/JPPR	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %
	-	D	D	-	-	-	-	G
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Il n'y a aucune autre différence démographique.

## Renseignements qualitatifs

Les participants ont l'impression que l'Agence n'est pas leur partenaire pour les aider à s'assurer qu'ils paient leur juste part d'impôt et qu'ils reçoivent tous les crédits et les prestations auxquels ils sont admissibles. La relation est conflictuelle plutôt que de soutien mutuel. Il y avait une perception commune selon laquelle l'Agence a l'urgence et la ténacité lorsqu'elle demande des impôts qui sont dus, mais qu'il est peu probable qu'elle applique le même sentiment d'urgence lorsqu'un particulier a droit à une prestation ou à un crédit pour lequel il n'a pas demandé.

« Ils sont seulement là pour obtenir leur part. Je n'ai pas l'impression qu'ils cherchent les gens. » – Ontario, hors réserve

Cela dit, en ce qui concerne le paiement des impôts en souffrance, une poignée de participants ont indiqué que l'Agence est disposée à travailler avec les particuliers pour déterminer un plan de paiement qui fonctionne pour les deux.

Les résultats qualitatifs combinés suggèrent que les participants estiment que l'Agence rend le système si compliqué que des experts techniques sont tenus de les aider à produire leurs déclarations de revenus semble assumer le pire de la personne et le manque de compassion; et offre des voies de communication inadéquates (p. ex., site Web complexe, service téléphonique automatisé et exigence d'un code d'envoi par la poste pour créer Mon dossier).

Dans les résultats du sondage, en combinant ceux qui ont exprimé un accord ou un désaccord avec l'énoncé, les deux tiers (65 %) ne sont ni d'accord ni en désaccord avec le fait que l'Agence est digne de confiance (cotes de 4 à 7). Parmi ceux qui occupent une position plus forte, les impressions sont décidément partagées; 17 % sont tout à fait d'accord que l'Agence est digne de confiance et 16 % croient fermement qu'elle ne l'est pas.

À l'instar du résultat précédent, les répondants travailleurs indépendants sont plus susceptibles d'être en désaccord avec le fait que l'Agence est digne de confiance (26 % par rapport à 15 % chez les répondants ayant un autre emploi). Inversement, les répondants qui sont des Inuits sont les plus susceptibles de dire que l'Agence est digne de confiance (29 %).

Pièce D5 : Q10. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ». J'estime que les employés de l'Agence sont dignes de confiance.

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Tout à fait en accord (8-10)	17 %	16 %	17 %	29 %	18 %	16 %	15 %	17 %
	-	-	-	B	-	-	-	-
Plutôt d'accord (7)	10 %	9 %	12 %	11 %	9 %	10 %	13 %	10 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni facile, ni difficile (5 ou 6)	43 %	43 %	43 %	38 %	41 %	44 %	28 %	44 %
	-	-	-	-	-	-	-	G
Plutôt en désaccord (4)	12 %	13 %	9 %	14 %	13 %	14 %	16 %	12 %
	-	C	-	-	-	-	-	-
Tout à fait en désaccord (1-3)	16 %	16 %	18 %	8 %	18 %	15 %	26 %	15 %
	-	D	D	-	-	-	H	-
JNSP/JPPR	2 %	2 %	2 %	0 %	2 %	1 %	2 %	1 %
	-	D	D	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les répondants âgés de 54 ans ou moins sont plus susceptibles d'être tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel l'Agence est digne de confiance (19 %), tandis que ceux âgés de 55 ans ou plus sont plus susceptibles de n'être ni d'accord ni en désaccord avec cet énoncé (50 %).
- L'accord selon lequel l'Agence est digne de confiance est lié au revenu. Les ménages ayant un revenu de 80 000 \$ ou plus ont le plus haut niveau d'accord (33 %), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le plus faible niveau d'accord (13 %). Un cinquième (18 %) des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et 80 000 \$ sont tout à fait d'accord que l'Agence est digne de confiance.
- Un homme sur cinq (19 %) était tout à fait d'accord pour dire que l'Agence était digne de confiance, comparativement à 15 % des femmes.
- Les répondants vivant en Alberta, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest (21 %), ainsi que ceux de la Colombie-Britannique et du Yukon (23 %), étaient les plus susceptibles d'être fortement en désaccord avec le fait que l'Agence était digne de confiance.
- Un répondant sur cinq (22 %) qui a produit sa déclaration de revenus en ligne est tout à fait d'accord pour dire que l'Agence est digne de confiance, comparativement à 14 % des répondants qui ont produit leur déclaration par la poste.
- Plus du tiers (36 %) des répondants qui ont utilisé un centre de services du Nord étaient fortement d'accord pour dire que l'Agence est digne de confiance, comparativement à 16 % chez ceux qui ne l'ont pas fait.

## Renseignements qualitatifs

Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer leur niveau de confiance à l'égard du gouvernement fédéral et séparément, à l'égard de l'Agence, les participants ont accordé une cote

inférieure à celle de l'Agence. Cela étant dit, les cotes de confiance de l'Agence n'étaient toujours pas positives.

Presque tous les participants ont accordé une cote de confiance à l'Agence supérieure ou égale à celle du gouvernement fédéral. Il semble que, même si la cote de l'Agence de certains participants a été touchée par l'effet de halo du gouvernement du Canada, certains ont fourni une cote en fonction de leurs expériences individuelles avec l'Agence.

« Il s'agit d'un ministère du gouvernement. Ils respectent les mêmes lignes directrices et le même mandat. Ils sont plus effrayants parce qu'ils peuvent dire que vous devez 20 000 dollars. » – Colombie-Britannique et les territoires, région éloignée

« Je fais une distinction. L'Agence applique ce que le gouvernement veut et j'en suis très satisfait. Mais en ce qui concerne le gouvernement, à mesure que je vieillis, je suis de plus en plus déçu. Je perds plus de confiance chaque année. » – Québec, hors réserve

« Je leur fais confiance avec l'argent, mais je ne leur fais pas confiance à ce point. » – Canada atlantique, hors réserve

« N'ayez pas trop de foi, je ne suis pas certain que ce soit de la confiance. Je n'ai aucun contrôle là-dessus. Notre avis n'est pas vraiment entendu. Je n'ai pas le choix. L'Agence est directement liée à notre gouvernement. Je peux voter, mais c'est à peu près tout. Mais cela ne changera pas pour moi. » – Prairies, région éloignée

« Je ne crois pas en cette agence ou en ce gouvernement. Le système colonial provient de la même école. » – Québec, travailleur indépendant

De nombreux participants ont reconnu que leur degré limité de confiance à l'égard de l'Agence a une incidence sur leurs interactions avec l'Agence. Certains ont dit avoir peur de traiter avec l'Agence, avoir une réticence à interagir, être stressés lorsqu'ils traitent avec l'Agence et procrastiner.

« Il est difficile de faire confiance lorsque le gouvernement écrit les échappatoires. » – Ontario, travailleur indépendant

« Ils vous disent des choses pour vous faire taire. » – Ontario, dans une réserve

« Lorsque vous leur devez de l'argent, ils sont sur vous. Mais s'ils vous doivent, il n'y a pas de précipitation. Le manque de responsabilisation mène à un manque de confiance. » – Canada atlantique, hors réserve

En reflétant le niveau d'accord selon lequel l'Agence est digne de confiance, près des deux tiers des répondants au sondage (64 %) ne sont ni d'accord ni en désaccord avec le fait que l'Agence travaille au profit des peuples autochtones au Canada (fournissant des cotes de 4 à 7). Toutefois, parmi ceux qui ont une opinion de l'une ou l'autre des façons, deux fois plus d'entre eux sont fortement en désaccord avec l'énoncé (23 %) que tout à fait d'accord (11 %). Un quart (26 %) des répondants qui sont Inuits croient fermement que l'Agence travaille pour

les avantages des peuples autochtones, tandis que le tiers (32 %) des répondants travailleurs indépendants sont tout à fait en désaccord.

Pièce D7 : Q9. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ». L'Agence travaille dans l'intérêt des peuples autochtones du Canada

Base : Tous les répondants (n = 1 742).

Colonne en %	Total	Identité autochtone			Lieu de résidence		Statut d'emploi	
		Premières Nations	Métis	Inuits	Vivant dans une réserve	Vivant hors réserve	Travailleur indépendant	Autre
Tout à fait en accord (8-10)	11 %	10 %	11 %	26 %	15 %	8 %	9 %	11 %
	-	-	-	B, C	F	-	-	-
Plutôt d'accord (7)	9 %	8 %	9 %	12 %	9 %	8 %	8 %	9 %
	-	-	-	-	-	-	-	-
Ni satisfait ni insatisfait (5 ou 6)	42 %	43 %	40 %	38 %	38 %	45 %	37 %	42 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
Plutôt en désaccord (4)	13 %	13 %	14 %	7 %	10 %	15 %	12 %	13 %
	-	-	-	-	-	E	-	-
Tout à fait en désaccord (1-3)	23 %	23 %	23 %	16 %	26 %	22 %	32 %	22 %
	-	-	-	-	-	-	H	-
JNSP/JPPR	2 %	2 %	3 %	0 %	2 %	1 %	2 %	2 %
	-	D	D	-	-	-	-	-
Taille de l'échantillon	1 742	1 122	553	67	346	755	100	1 610
Étiquette de colonne	A	B	C	D	E	F	G	H

Autres différences démographiques :

- Les répondants âgés de 54 ans ou moins sont plus susceptibles d'être tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel l'Agence travaille au profit des peuples autochtones (13 %), tandis que ceux âgés de 55 ans ou plus sont plus susceptibles de n'être ni d'accord ni en désaccord avec cet énoncé (48 %).
- Le degré d'accord selon lequel l'Agence travaille au profit des peuples autochtones est corrélé avec le revenu. Les ménages dont le revenu est de 80 000 \$ ou plus ont le plus haut niveau d'accord (20 % sont fortement d'accord), tandis que les ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ ont le plus bas niveau d'accord (9 %). Treize pour cent (13 %) des répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et 80 000 \$ sont tout à fait d'accord que l'Agence travaille au profit des peuples autochtones au Canada.
- Le tiers des répondants vivant en Alberta, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest (31 %), ainsi que ceux vivant en Colombie-Britannique et au Yukon (32 %), étaient fortement en désaccord avec le fait que l'Agence travaille au profit des peuples autochtones du Canada.
- Plus du tiers (35 %) des répondants qui ont utilisé un centre de services du Nord étaient tout à fait d'accord pour dire que l'Agence travaille au profit des peuples autochtones du Canada, comparativement à 10 % chez ceux qui ne l'ont pas fait.

## Renseignements qualitatifs

La confiance était clairement l'un des facteurs les plus fondamentaux limitant les points de vue des participants sur la façon dont l'Agence répond à leurs besoins, ou les besoins des peuples autochtones de façon plus générale.

Compte tenu de l'importance des questions financières, des sommes d'argent parfois en jeu, du pouvoir que l'Agence semble détenir sur les participants, de la complexité impénétrable du système fiscal et du sentiment d'urgence, les participants ont exprimé un sentiment de vulnérabilité dans leurs interactions avec l'Agence. Lorsqu'une personne se sent vulnérable, la confiance est souvent mise à rude épreuve. Au crédit de l'Agence, elle a souvent été décrite comme étant digne de confiance dans son traitement de renseignements personnels de nature délicate et dans l'exploitation d'un vaste système sécurisé.

En ce qui concerne la question de savoir si les services de l'Agence sont également offerts à tous les Canadiens, y compris les Premières Nations, les Métis et les Inuits, alors que certains ont indiqué qu'il y avait une inégalité, d'autres étaient d'avis que les services de l'Agence étaient les mêmes pour tous. Ceux qui estimaient que les services n'étaient pas égaux ont souvent mentionné la distance géographique qui sépare l'Agence de toute forme de présence physique. Certains ont indiqué que le manque de services ou de documents dans une langue autochtone constitue un obstacle, surtout pour les aînés.

« Une chose qui serait utile serait d'interagir seulement avec une seule personne. Si vous établissez une relation avec une personne, vous pouvez développer la confiance. Mais traiter avec une personne différente à chaque fois est impersonnel, même si c'est très personnel pour la personne qui appelle. Si un dossier est ouvert par une personne, il faut peut-être désigner une seule personne pour le résoudre. » – Ontario, région éloignée

« Je pense qu'ils ont fait beaucoup de progrès, mais ils ont encore beaucoup à faire pour aider les gens des régions rurales et éloignées [pas seulement les Premières Nations]. Je pense que ce serait formidable d'avoir quelqu'un sur place pour aider à faire certaines choses, car c'est un obstacle pour les gens. Beaucoup de gens n'ont même pas encore obtenu leur numéro d'assurance sociale. Ils ont juste besoin de quelqu'un qui leur montre comment faire une demande de prestations. Ils ne savent pas ce qui est inclus ou ne sont même pas au courant. La présence d'un employé du gouvernement sur place pour les aider serait très utile. Je pense qu'ils pourraient aussi faire plus de publicité au sujet des prestations et des crédits et faire de la publicité au niveau local. » – Canada atlantique, région éloignée

« Je pense que c'est important que vous posiez ces questions. Cela aide. Le simple fait de le faire est probablement déjà d'une grande aide. Beaucoup de problèmes de confiance ne sont pas liés à l'Agence. Lorsque vous réglez le gros problème, beaucoup d'autres questions de confiance disparaissent. Les femmes et les enfants disparus et assassinés, l'eau potable, etc. » – Canada atlantique, région éloignée



À la question de savoir ce que l'Agence peut faire pour améliorer leur niveau de confiance, certains n'étaient pas certains que cela soit possible, tandis que d'autres ont offert une variété de suggestions. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'une des suggestions les plus courantes était que l'Agence simplifie les formulaires et les processus afin que les particuliers ne soient pas obligés de céder le contrôle de leur déclaration de revenus à une tierce partie. Quelques-uns ont également suggéré que la confiance entre l'Agence et les peuples autochtones pourrait être améliorée en faisant appel à des intermédiaires de confiance tels que les aînés, les conseils de bande et les groupes de consultation ou de soutien autochtones. La plupart des participants ont convenu qu'il est nécessaire d'établir des relations plus solides.

« Il faut établir des partenariats avec les communautés. Envoyez plus de personnel dans les communautés, même de façon permanente. Et lorsqu'ils viennent ici, ils devraient faire appel à des consultants autochtones. »  
– Colombie-Britannique et les territoires, travailleur indépendant

« Il serait préférable de bâtir une meilleure relation ensemble. Mener des consultations comme celle-ci est une bonne chose. Discutez avec notre bande de la façon d'adapter les services. » – Québec, dans une réserve

Bien que certains aient estimé que ce n'était pas nécessaire, d'autres étaient d'avis qu'une ligne téléphonique réservée aux Autochtones cherchant des informations ou des réponses serait bénéfique. Dans un groupe, un participant a mentionné que cela serait particulièrement avantageux si la personne était elle-même autochtone ou du moins si elle était experte dans toute la gamme des défis (parfois uniques) auxquels sont confrontés les déclarants autochtones. Le fait de disposer de services spécialisés était plus largement accepté parmi les participants des groupes vivant dans les réserves et par les participants de l'Ouest canadien et des territoires.

« S'il s'agit d'une ligne dédiée, ce devrait être une personne autochtone qui s'en occupe. » – Ontario, dans une réserve

« Une ligne unique réservée pour des personnes dans des situations uniques, dans des secteurs où nous avons encore des difficultés avec la technologie. » – Colombie-Britannique et les territoires, région éloignée

Comme nous l'avons mentionné, plusieurs participants à l'étude qualitative ont déclaré avoir été victimes de stigmatisation ou de racisme en raison de leur origine autochtone. La stigmatisation décrite était souvent due à un malentendu – souvent teinté de racisme – sur la signification de l'exonération fiscale. Certains participants estiment que l'Agence devrait se faire le champion de la rééducation du public et de son personnel.

« Je me souviens qu'ils étaient assez impolis et méprisants. Ils étaient racistes. Dès que je mentionnais mon lieu de résidence, je pouvais entendre le ton de leur voix changer, de gros soupirs, puis ils abandonnaient et me transféraient à quelqu'un d'autre. » – Canada atlantique, région éloignée

« Il doit y avoir un sentiment authentique qu'ils comprennent qu'il y a un ensemble unique de défis. Il y a toutes sortes de discours. Les discours



doivent être étayés. Lorsque vous regardez le visage d'une personne, vous savez ce qu'elle tente de faire. » – Colombie-Britannique et les territoires, région éloignée

## Conclusions

Dans la mesure où l'objectif de cette recherche est de comprendre l'expérience des autochtones en matière de déclaration de revenus et la façon dont les ressources documentaires, les stratégies de communication et les expériences de l'Agence en matière de déclaration de revenus peuvent avoir une incidence sur les taux de déclaration et l'utilisation des prestations par les autochtones, les résultats montrent que l'Agence est considérée avec méfiance par les répondants et les participants autochtones.

On reconnaît généralement à l'Agence le mérite d'être précise, compétente et de protéger adéquatement les renseignements personnels de nature délicate qui lui sont confiés. Certains participants affirment apprécier l'aide qu'ils ont reçue des agents par téléphone ou apprécient le service Mon dossier. Cependant, pour beaucoup d'entre eux, il existe clairement des problèmes dans la relation entre eux et l'Agence, ou entre les peuples autochtones et l'Agence de manière plus générale.

Les composantes quantitatives et qualitatives du projet de recherche ont permis de recueillir des données sur la façon dont le niveau de satisfaction à l'égard des services peut être amélioré, mais la plupart des données suggèrent que les améliorations dans un domaine précis n'auront pas autant d'effet sans améliorer d'abord la relation entre les peuples autochtones et l'Agence. L'aspect le plus important influençant la relation peut être simplifié par le concept de « confiance ». Ainsi, l'un des principaux moteurs de l'opinion favorable envers l'Agence est la confiance qu'elle travaille au profit des peuples autochtones.

Heureusement, l'étude a également permis de cerner une variété de facteurs qui influencent les perceptions de la confiance et de révéler des renseignements précieux sur la façon d'améliorer le niveau de confiance envers l'Agence.

Avant d'aborder les diverses conclusions sur la façon dont la relation peut être améliorée, il convient de noter, comme l'ont souvent fait explicitement les participants aux entrevues qualitatives, que certains des obstacles qui limitent la confiance envers l'Agence ne concernent pas précisément les actions de l'Agence, mais sont plutôt dus à une incapacité plus fondamentale d'accorder une grande confiance à tout élément du gouvernement fédéral. Ainsi, il y a une limite au niveau de confiance, et par conséquent, à l'opinion favorable, que l'Agence sera en mesure d'atteindre. De plus, le fait que l'Agence soit chargée de veiller à ce que les bons impôts soient payés et perçus représente une autre sorte de limite inhérente à l'opinion favorable générale qui pourrait être obtenue.

De plus, de nombreuses personnes déclarent avoir été victimes de discrimination lors de leur parcours de production d'impôts. Les participants ont évoqué des moments où il y avait eu de la confusion à savoir si les peuples autochtones payaient des impôts, des processus qui leur ont rappelé ou qui ont renforcé des politiques discriminatoires, et des occasions où le personnel de l'Agence semblait traiter les clients autochtones moins favorablement ou avec moins d'empathie.

Cette recherche a démontré que les gens prennent leur relation avec l'Agence au sérieux et que beaucoup respectent le rôle qu'ils lui attribuent. Les interactions avec l'Agence sont néanmoins perçues comme une source de tension, les enjeux étant considérés comme élevés par beaucoup. La perception de complexité de la production de déclarations de revenus ainsi que les renseignements et les conseils fournis par l'Agence semblent exacerber le problème. Les enjeux importants et la complexité perçue de la production de déclarations de revenus ont été considérés par beaucoup comme des motivations suffisantes pour demander l'aide d'un tiers, ainsi que comme un obstacle pour certains qui tentent de produire leurs déclarations à temps ou régulièrement.

Les plus sceptiques parmi les participants adoptent une vision résolument plus pessimiste de l'Agence, la présentant comme un adversaire déterminé à maximiser les recettes qu'elle perçoit plutôt que comme une force utile cherchant à s'assurer que les gens ne paient pas plus que nécessaire. Il y a une perception d'incongruité entre le fait que l'Agence donne et prend, c'est-à-dire que l'Agence est perçue comme prompte à demander des paiements, mais elle n'est pas connue pour faire savoir aux particuliers qu'ils peuvent avoir droit à des prestations pour lesquelles ils n'ont pas fait de demande. Le fait qu'il existe des complications propres aux déclarants autochtones tend également à contribuer à l'idée qu'il existe, au mieux, un processus plus lourd pour les déclarants autochtones et, au pire, une discrimination inhérente au processus.

Le sondage a montré que les personnes qui remplissent elles-mêmes leurs déclarations ont une opinion plus favorable de l'Agence et de sa relation avec les peuples autochtones. La composante qualitative, pour sa part, a révélé un sentiment de frustration lié au fait que le langage, le processus et les exigences semblent tous être orientés de manière à empêcher le déclarant d'être en mesure de faire sa déclaration sans aide. Par conséquent, une conclusion simple est que l'amélioration de la capacité des peuples autochtones à produire leurs déclarations de manière indépendante peut probablement permettre à certains d'entre eux de se sentir mieux dans leur relation avec l'Agence. Une façon pour l'Agence de permettre à un plus grand nombre de personnes de produire des déclarations de façon indépendante serait d'atténuer les obstacles à la communication avec l'Agence, notamment en améliorant les expériences des particuliers avec le service téléphonique existant.

Parmi les mesures précises que les participants ont indiquées comme pouvant être utiles dans ce sens, on peut citer la simplification et l'adaptation des documents au contexte autochtone unique. Cela permettrait à un plus grand nombre de particuliers de produire leurs propres déclarations de revenus. Le fait d'être en mesure de produire une déclaration de façon indépendante en toute confiance peut réduire le sentiment de vulnérabilité vis-à-vis de l'Agence et la dépendance vis-à-vis de tiers. Cela peut également servir à réduire les préoccupations concernant les coûts, à atténuer les frustrations liées à la complexité perçue du processus et à accroître le sentiment que l'Agence travaille au profit des peuples autochtones, qu'elle est digne de confiance et, par conséquent, qu'elle fonctionne bien.

Pour ceux qui auraient toujours besoin d'aide pour produire leur déclaration, le fait d'offrir un service d'expert gratuit semblerait être une bonne chose, mais les données empiriques suggèrent que même ceux qui y ont accès peuvent être quelque peu polarisés dans leurs impressions de l'Agence et de son fonctionnement au profit des peuples autochtones. Cela

suggère que le fait d'encourager l'autonomie, ou du moins le sentiment que l'on peut faire sa déclaration soi-même si on le souhaite, est plus important pour établir la confiance et favoriser de bonnes évaluations de rendement que de trouver d'autres solutions dont on serait encore dépendant.

Pour que cela fonctionne, il semblerait qu'il faille modifier les informations, les formulaires et les processus, mais aussi sensibiliser et communiquer spécifiquement avec les peuples autochtones. En particulier, il est important que ce processus de sensibilisation reconnaisse les défis uniques auxquels sont confrontés les peuples autochtones lorsqu'ils tentent de produire leurs déclarations de revenus. Cela pourrait non seulement fournir le contexte pour annoncer la mise à disposition de nouveaux formulaires, processus ou ressources, mais aussi contribuer à renforcer la relation entre les peuples autochtones et l'Agence.

En plus de démontrer un engagement à améliorer la relation avec les peuples autochtones et à améliorer leurs offres de services, cette étude a révélé trois façons dont la participation directe des peuples autochtones pourrait contribuer. La première consiste à embaucher des Autochtones au sein de l'Agence afin d'aider à améliorer les services offerts. La deuxième consiste à faire appel à des intermédiaires autochtones pour aider les déclarants autochtones à remplir leur déclaration de revenus ou à les aider à découvrir comment le faire de manière indépendante. Enfin, en collaborant avec les communautés autochtones pour aider l'Agence à mieux comprendre les contextes autochtones afin d'être en mesure de faire preuve d'une véritable empathie envers les clients autochtones et de mieux communiquer entre eux.

En résumé, bien qu'il y ait rarement de la joie à produire, et encore moins à payer, ses impôts, les répondants et les participants autochtones ont fait part d'une quantité importante de données et d'idées sur la façon dont l'Agence pourrait améliorer une relation que la plupart considèrent comme importante, bien que tendue. De nombreuses discussions lors de l'étude qualitative se sont terminées avec un espoir d'amélioration de la part de certains participants, indiquant que les efforts en ce sens seraient à la fois notés et appréciés.

## Annexe A : Rapport sur la méthode quantitative

### Méthode de sondage

L'approche globale d'Earnscliffe Strategy Group pour cette étude consistait à mener un sondage en ligne auprès d'au moins 1 700 Autochtones au Canada à l'aide d'un échantillon de panel en ligne. Une analyse détaillée de l'approche adoptée pour réaliser cette recherche est présentée ci-dessous.

### Conception du questionnaire

Le questionnaire de cette étude a été conçu par Earnscliffe en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada et a été fourni à Decision Point aux fins de distribution. Le sondage a été offert aux répondants en anglais et en français, puis a été mené en fonction de leurs préférences. Toutes les questions étaient obligatoires.

### Conception et sélection des échantillons

Le plan d'échantillonnage pour l'étude a été conçu par Earnscliffe en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada et Decision Point a prélevé l'échantillon en fonction des instructions d'Earnscliffe. Les sondages ont été effectués à l'aide du panel de recherche volontaire en ligne de Decision Point. Des empreintes digitales numériques ont été utilisées pour s'assurer qu'aucun répondant n'a répondu plus d'une fois au sondage en ligne.

Au total, 1 742 cas ont été recueillis comme échantillon de la population autochtone du Canada. Les tableaux ci-dessous montrent les objectifs fixés et la distribution finale de l'échantillon.

Identité autochtone	Distribution ciblée	Échantillon final
Premières Nations	64 %	64 %
Métis	32 %	32 %
Inuits	4 %	4 %

Lieu de résidence	Distribution ciblée	Échantillon final
Vivant dans une réserve	31 %	31 %
Vivant hors réserve	69 %	67 %
Autre	0 %	2 %

Sexe	Distribution ciblée	Échantillon final
Femme	52 %	52 %
Homme	48 %	48 %
Autre	0 %	2 %

Âge	Distribution ciblée	Échantillon final
De 18 à 34 ans	38 %	39 %
De 35 à 54 ans	36 %	36 %
55 ans et plus	25 %	25 %

Région	Distribution ciblée	Échantillon final
Canada atlantique	8 %	8 %
QC	12 %	12 %
ON	23 %	24 %
Man., Sask., Alb.	37 %	37 %
C.-B.	16 %	17 %
TE	3 %	3 %

## Collecte des données

1 742 personnes ont répondu au sondage en ligne, dont les suivantes :

Public	Taille de l'échantillon
Identité autochtone	
Premières Nations	1 122
Métis	553
Inuits	67
Lieu de résidence	
Vivant dans une réserve	346
Vivant hors réserve	755
Statut d'emploi	
Travailleur indépendant	100
Autre	1 610

Le sondage en ligne a été mené en anglais et en français du 30 mai au 1<sup>er</sup> juillet 2022 et il fallait en moyenne 12 minutes pour y répondre. Le sondage a été réalisé par Decision Point à l'aide de son panel exclusif en ligne. Le sondage a été effectué par téléphone pour 42 répondants.

## Pondération

En plus de fixer des quotas, les données ont été pondérées en fonction de l'âge, du sexe et de la région, afin de refléter la population autochtone au Canada, telle que rapportée par Statistique Canada.

## Contrôle de la qualité

La qualité du panel de Decision Point fait l'objet d'un contrôle actif par le biais d'un certain nombre d'approches (empreintes digitales numériques, mesures de qualité internes au sondage, conditions d'échange des primes, etc.) afin de garantir que les réponses ne sont recueillies qu'auprès de membres canadiens légitimes du panel.

## Résultats

### Dispositions finales

Au total, 5 308 personnes se sont portées volontaires au sondage en ligne, dont 1 742 se sont qualifiées et ont répondu au sondage. Le taux de réponse pour ce sondage a été de 23,2 %.

Total de personnes voulant participer : 5 308

Total de personnes qui ont répondu au sondage au complet : 1 742

Personnes qui n'étaient pas admissibles/rejetées : 2 292

Au-dessus du quota : 648

Suspension/abandon : 626

Non résolu (NR) : 14 896

Renvois d'invitations par courriel : 2

Courriels d'invitation sans réponse : 14 894

Dans la portée – sans réponse (SR) : 626

Abandon du répondant admissible : 626

Dans la portée – réponse (R) : 4 682

Sondages terminés, mais déclarés inadmissibles – quotas atteints : 648

Sondages terminés, mais déclarés inadmissibles pour d'autres raisons : 2 292

Sondages terminés – valides : 1 742

Taux de réponse =  $T/(NR+SR+R)$  : 23,2 %

### Non-réponse

Les répondants au sondage en ligne ont été sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires pour participer à des sondages en ligne en rejoignant un panel en ligne à participation volontaire. La notion de non-réponse est plus complexe que pour les études de probabilité aléatoire qui commencent par un univers d'échantillonnage qui peut, du moins théoriquement, inclure l'ensemble de la population étudiée. Dans de tels cas, la non-réponse peut se produire à un certain nombre de moments avant même qu'un individu se fasse inviter à participer à un sondage en particulier, sans parler de la décision de ne pas répondre à une question particulière du sondage.

### Marge d'erreur

Les répondants au sondage en ligne ont été choisis parmi ceux qui se sont portés volontaires ou qui se sont inscrits pour participer à des sondages en ligne. Étant donné que l'échantillon est basé sur ceux qui se sont initialement sélectionnés eux-mêmes pour la participation au panel, aucune estimation de l'erreur d'échantillonnage ne peut être calculée. Les résultats de ces sondages ne peuvent pas être décrits comme statistiquement extrapolables à la population cible. Le traitement de l'échantillon non probabiliste est aligné sur les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Sondages en ligne.



## Annexe B : Rapport sur la méthode qualitative

### Méthode

Pour commencer, nous avons organisé onze groupes de discussion en ligne avec des peuples autochtones dans l'ensemble du Canada du 20 au 26 septembre 2022. Pour chaque groupe, huit participants ont été recrutés. Les participants ont été désignés dans des groupes en fonction de la langue, de la province ou du territoire dans lequel ils résidaient, du fait qu'ils vivent dans une réserve ou hors réserve (s'ils étaient Premières Nations) et de leur statut d'emploi (c.-à-d. travailleur indépendant ou autre emploi). Chaque groupe de discussion durait 90 minutes.

#### Calendrier et composition des groupes de discussion

N° de groupe	Public	Région/langue	Heure	Nombre de participants
<b>Mardi 20 septembre 2022</b>				
1	Autochtones hors réserve	Canada atlantique (anglais)	17 h (HE)/18 h (ATL)/18 h 30 (T.-N.)	7
2	Premières Nations hors réserve	Prairies (anglais)	19 h (HE)/18 h (HNC)/17 h (HNR)	6
<b>Mercredi 21 septembre 2022</b>				
3	Premières Nations hors réserve	Québec (français)	18 h (HE)	5
4	Autochtones – travailleurs indépendants	Ontario (anglais)	18 h (HE)	6
5	Premières Nations hors réserve	Colombie-Britannique/territoires (anglais)	20 h (HE)/17 h (HNP)	3
6	Autochtones – travailleurs indépendants	Colombie-Britannique/territoires (anglais)	20 h (HE)/17 h (HNP)	7
<b>Jeudi 22 septembre 2022</b>				
7	Autochtones hors réserve	Québec (français)	17 h (HE)	6
8	Premières Nations hors réserve	Ontario (anglais)	17 h (HE)	4
9	Autochtones – travailleurs indépendants	Prairies (anglais)	19 h (HE)/18 h (HNC)/17 h (HNR)	8
<b>Lundi 26 septembre 2022</b>				
10	Autochtones hors réserve	Ontario (anglais)	17 h (HE)	7
11	Autochtones – travailleurs indépendants	Québec (français)	19 h (HE)	8

Nous avons également mené 10 entrevues approfondies auprès des peuples autochtones au Canada, qui vivent dans des régions éloignées où le manque d'accès à la technologie les empêcherait de participer aux groupes de discussion. Deux entrevues ont été menées dans chaque région : le Canada atlantique (plus précisément en Nouvelle-Écosse), le Québec, l'Ontario, les Prairies (plus précisément en Saskatchewan) et la Colombie-Britannique ou les territoires (plus précisément au Nunavut). Ces entrevues ont été menées par téléphone dans l'une ou l'autre des langues officielles, au choix des participants. Les entrevues ont été menées entre le 20 septembre et le 17 octobre 2022 et ont duré 30 minutes chacune.

## Recrutement

Les participants ont été recrutés au moyen d'un questionnaire de sélection de cinq minutes (inclus à l'annexe D).

Le sélectionneur contenait une série de questions de sélection normalisées afin de s'assurer que les participants étaient admissibles en fonction de leur identité autochtone, de leur lieu de résidence et de leur statut d'emploi, en veillant à ce que d'autres données démographiques soient bien combinées, comme l'éducation, le revenu du ménage, etc.

Notre sous-traitant des travaux sur le terrain, Decision Point, s'est appuyé sur son panel exclusif et sa base de données des peuples autochtones au Canada. En plus de ces sources, les répondants du sondage en ligne qui souhaitaient participer à la portée de suivi ont également été recrutés. Decision Point a d'abord communiqué avec les participants potentiels par courriel et fait un suivi au moyen d'appels téléphoniques pour préqualifier les répondants.

Le comité de recherche qualitative de Decision Point comprend environ 7 500 membres autochtones, ainsi que des renvois et des médias sociaux pour les populations difficiles à joindre. Les participants potentiels au groupe sont recrutés dans la base de données de Decision Point au moyen d'un mode mixte : sondage téléphonique, en ligne, renvoi, médias sociaux et publicité imprimée.

Decision Point comprend les nuances du recrutement qualitatif et l'importance de trouver des répondants qualifiés et intéressés. Leur recrutement est effectué en stricte conformité avec les Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada – Recherche qualitative.

Des rappels ont été effectués afin de confirmer l'intention des participants d'y assister et d'encourager des taux de participation plus élevés. De plus, tous les participants ont reçu une rétribution en espèces à la fin de la discussion de groupe ou de l'entrevue (200 \$ pour les participants aux groupes de discussion et 100 \$ pour les participants à l'entrevue).

## Animation

Nous nous sommes appuyés sur deux modérateurs qualifiés. Compte tenu de l'échéancier du projet, l'utilisation de deux modérateurs nous a permis de mener tous les groupes de discussion sur une semaine (quatre soirs).

Les deux modérateurs ont assisté à la soirée de lancement des groupes de discussion. Cela a permis de s'assurer qu'ils étaient au courant du déroulement des groupes de discussion et qu'ils participaient à toute conversation au sujet des changements éventuels au guide de discussion ou au déroulement de la conversation pour chaque séance subséquente.

Selon notre expérience, il est utile d'utiliser plusieurs modérateurs (dans des limites raisonnables), car cela permet de s'assurer qu'aucun modérateur n'élabore des conclusions hâtives. Chaque modérateur prend des notes et résume ses groupes après chaque séance. Les modérateurs fournissent chacun un compte rendu de leurs groupes, y compris la fonctionnalité du guide de discussion; tout problème lié au recrutement, à la participation ou à la technologie; et les principales constatations, y compris les cas où ils étaient uniques et où ils étaient semblables aux séances précédentes. Ensemble, ils discutent des constatations de façon continue afin de permettre d'approfondir les secteurs qui nécessitent une enquête plus approfondie dans les groupes subséquents, et avant que les résultats finaux soient présentés.

## Note sur l'interprétation des résultats de la recherche qualitative

Il est important de noter, lors de la lecture des constatations qualitatives, que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, de politique et d'opinion publique. La recherche sur les groupes de discussion ou les entrevues est conçue pour obtenir l'ensemble des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon sélectionné de participants sur un sujet défini. En raison du petit nombre de personnes impliquées, on ne peut s'attendre à ce que les participants soient parfaitement représentatifs dans un sens statistique de la population plus importante à partir de laquelle ils sont tirés et les constatations ne peuvent pas être généralisées de manière fiable au-delà de leur nombre.

## Glossaire des termes

Voici un glossaire des termes utilisés tout au long du rapport pour communiquer les constatations qualitatives. Ces phrases sont utilisées lorsque des groupes de participants partagent un point de vue précis. À moins d'indication contraire, cela ne devrait pas être interprété comme signifiant que le reste des participants étaient en désaccord avec le point. Au lieu de cela, les autres n'ont pas formulé de commentaires ou n'ont pas eu une forte opinion sur la question.

### Glossaire des termes qualitatifs

Généralisation	Interprétation
Certains	Utilisé lorsque plus de 20 %, mais beaucoup moins de 50 % des participants ont des réponses semblables.
La plupart	Utilisé lorsque plus de 75 % des participants ont répondu par des réponses semblables.
Majorité	Utilisé lorsque plus de 50 %, mais moins de 75 % des participants ont répondu par des réponses semblables.
Nombreux	Utilisé lorsque moins de 20 % des participants ont répondu par des réponses semblables.
Peu	Utilisé lorsque moins de 10 % des participants ont répondu par des réponses semblables.
Plusieurs	Utilisé lorsque près de 50 % des participants ont répondu par des réponses semblables.
Unanimité ou presque tous	Utilisé lorsque tous les participants ont donné des réponses semblables ou lorsque la grande majorité des participants ont donné des réponses semblables et que les quelques participants ont refusé de commenter la question.
Vaste majorité	Utilisé lorsque presque tous les participants ont répondu par des réponses semblables, mais que plusieurs avaient des points de vue différents.

## Annexe C : Questionnaire de sondage

### Introduction

Bienvenue et merci de votre participation dans cette étude. Le Earnscliffe Strategy Group, en collaboration avec Decision Point, a été embauché pour administrer un sondage en ligne au nom de l'Agence du revenu du Canada afin d'étudier les questions liées à la production de vos déclarations de revenus.

Cliquez ici si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce sondage [EN LIGNE : LIEN VERS L'ENREGISTREMENT DU CRIC. PAR TÉLÉPHONE : VOUS DEVEZ FOURNIR LE NUMÉRO D'ENREGISTREMENT]. Vous pouvez également trouver une liste de toutes les recherches de l'Agence en cours en effectuant une recherche sur l'opinion publique de l'Agence du revenu du Canada en ligne. Si vous avez des questions au sujet de ce sondage, veuillez communiquer avec Michael Way à l'adresse Michael.Way@cra-arc.gc.ca.

[TÉLÉPHONE] Avant de commencer, je tiens à souligner que je me joindrai à vous aujourd'hui du [SI VOUS APPELEZ DU BUREAU DE TORONTO DE DECISION POINT] territoire traditionnel des Wendats, des Anichinabés, des Haudenosaunee, des Métis et de la Première Nation des Mississaugas de Credit.

[REMARQUE À L'INTENTION DES INTERVIEWEURS PAR TÉLÉPHONE : SI VOUS APPELEZ À L'EXTÉRIEUR DE TORONTO, UTILISEZ LA RESSOURCE SUIVANTE POUR DÉTERMINER LE TERRITOIRE OU LE TRAITÉ APPROPRIÉ DE RÉFÉRENCE : <https://www.whose.land/en/#> (en anglais seulement)]

[EN LIGNE] Earnscliffe honore et reconnaît les peuples autochtones en tant que premiers gardiens, depuis des temps immémoriaux, des terres sur lesquelles nous nous trouvons et servons nos collectivités. Notre cabinet de recherche est situé sur le territoire traditionnel non cédé de la Nation algonquine anishinaabe. Étant donné que nous réalisons ce sondage de manière virtuelle, nous tenons également à reconnaître les terres sur lesquelles vous êtes réunis et nous vous invitons à observer un moment de silence pour avoir une pensée pour le territoire sur lequel vous vous trouvez.

Le sondage dure environ 15 minutes, s'effectue sur une base volontaire et est entièrement confidentiel.

Votre participation à ce sondage est totalement volontaire, et vos réponses resteront entièrement anonymes. Nous aimerions obtenir votre aide et vos commentaires, et tous les renseignements que vous fournissez seront administrés conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et aux autres lois applicables en matière de protection des renseignements personnels. Votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada ou l'Agence du revenu du Canada. Souhaitez-vous continuer?

Oui  
Non

## Examen préalable

1. Êtes-vous un autochtone, c'est-à-dire un membre des Premières Nations (inscrit ou non inscrit) [Indien de l'Amérique du Nord], un Métis ou un Inuk (Inuit)?
 

Oui	1
Non [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]	2
  
  2. Êtes-vous membre des Premières Nations (Indien de l'Amérique du Nord), Métis ou Inuk (Inuit)?
 

Premières Nations (Indien de l'Amérique du Nord)	1
Métis	2
Inuk (Inuit)	3
Aucune de ces réponses [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]	
  
  3. [SEULEMENT LES PREMIÈRES NATIONS] Vivez-vous... ?
 

Dans une réserve	1
Hors réserve	2
Autre	3
Je ne sais pas ou je préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]	9
  
  4. Quel est votre genre?
 

Homme	1
Femme	2
Autre, veuillez préciser (p. ex., personne transgenre, personne non binaire) : [QUESTION OUVERTE]	3
  
  5. En quelle année êtes-vous né?
 

[INSCRIVEZ L'ANNÉE. SI LE RÉPONDANT A MOINS DE 18 ANS, VEUILLEZ TERMINER L'APPEL]
  
  6. Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous?
 

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
- 99

Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13
Je préfère ne pas répondre [REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL]	99

Merci. Commençons alors le sondage.

## Impressions générales à l'égard de l'Agence

L'Agence du revenu du Canada est l'organisme du gouvernement fédéral qui est responsable, entre autres :

[MANITOBA, SASKATCHEWAN, ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, YUKON, TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET NUNAVUT] : du recouvrement de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS (ou la taxe sur les produits et services) et du programme de prestations pour enfants du Canada

[AU QUÉBEC] : du recouvrement de l'impôt fédéral sur le revenu et du programme de prestations pour enfants

[DANS LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET EN ONTARIO] : du recouvrement de l'impôt fédéral sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH et du programme de prestations pour enfants du Canada

Tout au long du sondage, l'Agence du revenu du Canada sera désignée par l'« Agence ».

N'oubliez pas que ces questions sont utilisées uniquement à des fins de recherche. Vos réponses sont appréciées et elles nous aideront à améliorer l'expérience des Canadiens lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus auprès de l'Agence.

7. Comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « terrible » et 10, « excellent ».

Terrible	1
	2
	3
	4
Passable/moyen	5
	6
	7
	8
	9
Excellent	10
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99



Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ». [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

8. L'Agence travaille dans l'intérêt des Canadiens.
9. L'Agence travaille dans l'intérêt des peuples autochtones du Canada.
10. Je crois que les employés de l'Agence sont dignes de confiance.

Tout à fait en désaccord	1
	2
	3
	4
Ni en accord ni en désaccord	5
	6
	7
	8
	9
Tout à fait d'accord	10
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

### Expérience globale de production de déclarations de revenus

11. Avez-vous produit votre déclaration de revenus [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] au cours de la dernière année?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

12. [SI NON] À quand remonte la dernière fois que vous avez produit votre déclaration de revenus?

Il y a 2 à 4 ans	1
5 ans ou plus	2
Je n'ai jamais produit de déclarations de revenus	3
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

13. [SI LE RÉPONDANT A PRODUIT SES DÉCLARATIONS DE REVENUS] Comment produisez-vous votre déclaration de revenus?

En ligne	1
En format papier par la poste	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

14. [SI LE RÉPONDANT A PRODUIT SES DÉCLARATIONS DE REVENUS] Avez-vous préparé votre dernière déclaration de revenus par vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide de quelqu'un d'autre? Si vous avez utilisé un logiciel d'impôt, cela est considéré comme une préparation par vous-même.

Je l'ai préparée par moi-même	1
J'ai reçu de l'aide	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

15. [SI LE RÉPONDANT A REÇU DE L'AIDE] Qui vous a aidé à produire votre déclaration de revenus? [ALÉATOIRE. SÉLECTIONNEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Un membre de ma famille	1
Comptable ou aide-comptable	2
Spécialiste en déclaration de revenus ou escompteur (p. ex., H&R Block)	3
Comptoir d'impôts gratuit (p. ex., Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt)	5
Centres de services du Nord	6
Autre (préciser)	7
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

16. Avez-vous utilisé le formulaire T90, *Revenu exonéré d'impôt selon la Loi sur les Indiens*?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

17. [SI LE RÉPONDANT N'A PAS UTILISÉ LE T90] Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas utilisé le formulaire T90? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

Je n'étais pas au courant du formulaire et de ses utilisations	1
Le formulaire ne s'applique pas à ma situation fiscale	2
Le formulaire est trop compliqué à remplir	3
Autre (préciser)	4
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

18. [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LE T90] Dans quelle mesure était-il facile ou difficile de comprendre et de remplir le formulaire T90? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très difficile » et 10, « très facile ».

Très difficile	1
	2
	3
	4

Ni facile ni difficile	5
	6
	7
	8
	9
Très facile	10
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

## Communications avec l'Agence

19. Mis à part pour transmettre votre déclaration de revenus personnelle, avez-vous communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

En ligne	1
Par téléphone	2
Par télécopieur	3
Par la poste	4
En personne	5
Autre	6
Je n'ai pas communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois	7
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

20. [SI LE RÉPONDANT A COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE] Pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'Agence? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

Impôt sur le revenu des particuliers	1
Pour demander des renseignements sur les prestations	2
Autoriser un représentant	3
Régimes de revenu différé et d'épargne	4
Taxes d'accise, droits et prélèvements	5
Question fiscale liée à une succession ou à une fiducie	6
Prestations d'urgence et subventions liées à la COVID-19	7
Pour demander des précisions sur des renseignements envoyés par l'Agence	8
Pour faire un paiement sur l'impôt dû	9
Pour essayer de résoudre un problème que vous avez eu avec l'Agence	10
Pour soumettre des documents demandés par l'Agence	11
Pour poser des questions au sujet de l'article 87 de la Loi sur les Indiens	12
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

21. [SI LE RÉPONDANT A COMMUNIQUÉ AVEC L'AGENCE PAR TÉLÉPHONE] Vous avez indiqué que vous avez communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois. Au cours de votre appel le plus récent, a-t-on répondu à votre question ou à votre problème?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99
22. Avez-vous déjà consulté les pages relatives à l'impôt sur le site Canada.ca pour obtenir des renseignements sur des questions fiscales?	
Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99
23. [SI LE RÉPONDANT A VISITÉ LES PAGES RELATIVES À L'IMPÔT] Est-ce que les renseignements que vous avez trouvés sur les pages relatives à l'impôt du site Canada.ca ont répondu à vos questions?	
J'ai trouvé réponse à toutes mes questions	1
J'ai trouvé quelques réponses	2
Je n'ai trouvé aucune réponse	3
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99
24. [SI LE RÉPONDANT A VISITÉ LES PAGES RELATIVES À L'IMPÔT] Avez-vous déjà utilisé Charlie, le robot conversationnel du site Web de l'Agence?	
Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99
25. [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LE ROBOT] Le robot conversationnel vous a-t-il aidé à répondre à vos questions?	
J'ai trouvé réponse à toutes mes questions	1
J'ai trouvé quelques réponses	2
Je n'ai trouvé aucune réponse	3
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99
26. [SI LE RÉPONDANT N'A JAMAIS VISITÉ LES PAGES RELATIVES À L'IMPÔT] Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas visité les pages relatives à l'impôt sur le site Canada.ca? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]	
J'ai de la difficulté à utiliser un ordinateur	1
Je n'ai pas de connexion Internet ou ma connexion Internet est instable	2

Agence du revenu du Canada – Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones (2022) – Rapport de recherche

Je n'ai pas été capable de trouver les pages	3
Je n'en ai pas eu besoin	4
Je préfère utiliser d'autres méthodes	5
Autre (préciser)	6
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

27. Vous êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

28. [SI LE RÉPONDANT NE S'EST PAS INSCRIT] Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous ne vous êtes pas inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

Je n'étais pas au courant du service	1
J'ai de la difficulté à utiliser un ordinateur	2
Je n'ai pas de connexion Internet ou ma connexion Internet est instable	3
Je suis préoccupé par le risque quant à la sécurité ou à la protection de mes renseignements personnels	4
Ce processus me semble trop complexe	5
Je n'en ressens pas le besoin	6
Autre (préciser)	7
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services suivants de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes entièrement satisfait. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

29. Appels téléphoniques

30. Les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca

31. Robot conversationnel

32. Service Mon dossier

Je n'ai jamais utilisé ce service	0
Totalement insatisfait	1
	2
	3
	4
Indifférent	5
	6
	7
	8

	9
Totalement satisfait	10
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

## Obstacles à la production des déclarations de revenus

33. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très difficile » et 10 signifie « très facile », à quel point est-il facile ou difficile pour vous de produire votre déclaration de revenus?

Très difficile	1
	2
	3
	4
Ni facile ni difficile	5
	6
	7
	8
	9
Très facile	10
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

34. Êtes-vous confronté à l'une des difficultés suivantes au moment de remplir votre déclaration de revenus? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

Accès limité aux ressources et au matériel (p. ex., ordinateurs, trousse d'impôt en format papier, Internet, feuillets d'impôt)	1
Les documents ne sont pas disponibles dans ma langue autochtone	2
C'est trop cher	3
L'idée ou le processus de produire mes déclarations de revenus m'envahi	4
Je ressens un inconfort lorsque je dois faire affaire avec le gouvernement	5
Autre (préciser)	6
Je n'ai ressenti aucune difficulté	77
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

35. Si l'Agence fournissait des services, des documents écrits et des communications dans une langue autochtone que vous parlez ou lisez, cela faciliterait-il votre production de déclarations de revenus et votre accès aux services?

Oui	1
Non	2
Cela ne s'applique pas à moi	3
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

36. [SI LE RÉPONDANT RÉPOND OUI] Quelles langues autochtones parlez-vous ou lisez-vous?  
[QUESTION OUVERTE]

Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

## Prestations et crédits

Le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) est un crédit d'impôt non remboursable qui permet aux personnes handicapées ou aux personnes qui subviennent à leurs besoins de réduire l'impôt qu'elles pourraient avoir à payer. Un particulier peut demander le montant pour personnes handicapées une fois qu'il est admissible au CIPH.

L'allocation canadienne pour enfants (ACE) est administrée par l'Agence du revenu du Canada. Il s'agit d'une prestation mensuelle non imposable versée aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. L'ACE peut comprendre la prestation pour enfants handicapés et les paiements relatifs à des programmes provinciaux ou territoriaux connexes.

Lequel des énoncés suivants décrit le mieux vos expériences avec chacune des prestations ou chacun des crédits suivants? [ALTERNEZ ENTRE L'ACE ET LE CIPH]

37. Allocation canadienne pour enfants

38. Crédit d'impôt pour personnes handicapées

Je n'ai pas fait de demande pour ces prestations	1
J'ai fait une demande sans éprouver de difficultés	2
J'ai fait une demande et j'ai éprouvé des difficultés	3
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

[SI LE RÉPONDANT A ÉPROUVÉ DES DIFFICULTÉS] Quelles difficultés, s'il y a lieu, avez-vous éprouvées lors de votre demande de prestations ou de crédits d'impôt suivants? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

39. [SI LE RÉPONDANT A FAIT UNE DEMANDE ET QU'IL A ÉPROUVÉ DES DIFFICULTÉS]  
Allocation canadienne pour enfants

40. [SI LE RÉPONDANT A FAIT UNE DEMANDE ET QU'IL A ÉPROUVÉ DES DIFFICULTÉS]  
Crédit d'impôt pour personnes handicapées

Mes déclarations de revenus ne sont pas à jour	1
J'ai été incapable d'obtenir les documents requis	2



[ACE SEULEMENT] Changements fréquents du principal responsable des soins	3
J'ai éprouvé des difficultés à comprendre le processus de demande	4
[CIPH SEULEMENT] J'ai éprouvé des difficultés à trouver un professionnel de la santé pour remplir les formulaires	5
Le coût d'obtention des documents dépasse les avantages	6
[CIPH SEULEMENT] Je croyais que la demande de crédits est inutile en raison de mon statut d'exonération fiscale	7
[CIPH SEULEMENT] J'ai éprouvé de la difficulté à trouver le bon professionnel de la santé pour remplir les formulaires requis (p. ex., T2201)	8
J'ai été informé ou je ne croyais pas que j'étais ou ma famille était admissible	9
Autre (préciser)	10
Aucune de ces réponses	77
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

## Incidence de la COVID-19 et prestations d'urgence

41. Comment la pandémie de COVID-19 a-t-il eu une incidence sur votre capacité à produire votre déclaration de revenus, à accéder aux prestations fiscales ou à recevoir des services ou de l'aide liés à la production de votre déclaration de revenus? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

Impossible d'obtenir le transport à destination et en provenance d'un bureau	1
Je n'ai pas eu de temps libre pour me rendre à un bureau	2
Les services ont été transférés en ligne et je ne pouvais plus leur accéder	3
La crainte ou l'anxiété de tomber malade ou de rendre une autre personne malade m'a empêché d'obtenir des services en personne	4
Autre (préciser)	5
[SEULE OPTION] Cela n'a pas eu d'incidence sur mes capacités	6
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

Pour chacune des prestations d'urgence liées à la pandémie de COVID-19 suivantes, veuillez indiquer si vous en avez fait la demande, si vous n'en avez pas fait la demande, mais que vous en étiez au courant, ou si vous n'en étiez pas au courant.

- 42. La Prestation canadienne d'urgence (PCU)
- 43. La Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE)
- 44. La Prestation canadienne de la relance économique (PCRE)
- 45. La Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE)
- 46. La Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants (PCREPA)

J'ai fait une demande	1
Je n'ai pas fait de demande, mais j'en étais au courant	2
Je n'étais pas au courant	3
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

47. [LE RÉPONDANT N'A PAS FAIT DE DEMANDE, MAIS ÉTAIT AU COURANT D'AU MOINS UNE PRESTATION] À votre connaissance, auriez-vous été admissible à l'une ou l'autre des prestations suivantes? [RÉPONDANT AU COURANT DES PRESTATIONS, MAIS N'A PAS FAIT DE DEMANDE]

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

48. [SI OUI, ADMISSIBLE À UNE OU PLUSIEURS PRESTATIONS, MAIS N'A PAS FAIT DE DEMANDE] Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous n'avez pas demandé les prestations suivantes? [ADMISSIBLE AUX PRESTATIONS, MAIS N'A PAS FAIT DE DEMANDE] [QUESTION OUVERTE]

Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

### Programmes de visibilité de l'Agence et formulaires simplifiés

Avez-vous utilisé l'un des services ou des formulaires suivants? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.) [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

49. Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

50. Centres de services du Nord

51. Formulaire T1 simplifié, *Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!*

Je l'ai utilisé	1
Je suis au courant, mais je ne l'ai jamais utilisé	2
Pas au courant	3
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services ou des formulaires suivants que vous avez utilisés? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ». [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

52. [SI UTILISÉ] Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

53. [SI UTILISÉ] Centres de services du Nord

54. [SI UTILISÉ] Formulaire T1 simplifié, *Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!*

Totalement insatisfait	1
	2
	3
	4
Indifférent	5
	6
	7

	8
	9
Totalement satisfait	10
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

Pourquoi avez-vous été insatisfait des services ou formulaires suivants? [LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE] [QUESTION OUVERTE AVEC LISTE PRÉCODÉE]

55. [SI Q49<5] Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt  
 56. [SI Q50 <5] Centres de services du Nord  
 57. [SI Q51 <5] Formulaire T1 simplifié, *Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!*

## Données démographiques

Les questions suivantes sont à des fins d'analyse statistique seulement. Elles concernent l'éducation, le travail et l'état civil. Comme pour toutes les questions de ce sondage, si vous n'êtes pas à l'aise de répondre à ces questions, vous pouvez sélectionner « Je ne sais pas » ou « Je préfère ne pas répondre ».

58. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint?

8 <sup>e</sup> année ou moins	1
Études secondaires partielles	2
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	3
Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers	4
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire	5
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat	8
[NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas dire	9

59. Avez-vous actuellement, ou avez-vous eu au cours des dernières années, des enfants de moins de 18 ans à votre charge?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	9

60. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuel?

Employé à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine	1
Employé à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine	2
Travailleur indépendant	3
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4
Étudiant à temps plein	5

Étudiant à temps partiel	6
À la retraite	7
Pas sur le marché du travail (au foyer à temps plein, sans emploi et non à la recherche d'un emploi)	8
Autre	9
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

61. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu actuel de votre ménage pour 2021? Autrement dit, quel est le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage?

Moins de 20 000 \$	1
Entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$	2
Entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 \$	3
Entre 60 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$	4
Entre 80 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$	5
Entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$	6
Entre 150 000 \$ et un peu moins de 200 000 \$	7
200 000 \$ et plus	8
Je préfère ne pas répondre	88
Je ne sais pas	99

62. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre état civil?

Célibataire	1
Conjoint(e) de fait	2
Marié(e)	3
Séparé(e)	4
Divorcé(e)	5
Veuf (ve)	6
Je préfère ne pas répondre	88

Nous pourrions effectuer des recherches de suivi sur les mêmes sujets que ceux abordés dans le présent sondage. Cela prendrait la forme d'un groupe de discussion en ligne avec quelques autres personnes. Les groupes de discussion dureraient environ 90 minutes et les participants recevraient un paiement en guise de remerciement pour leur temps.

La participation à la prochaine phase de recherche est entièrement volontaire. Si vous êtes intéressé, vous devrez fournir votre prénom, votre nom de famille et un numéro de téléphone ou un courriel pour être sélectionné pour la recherche. Veuillez noter que ces renseignements ne seront pas utilisés pour analyser vos réponses et ne seront utilisés que si vous êtes sélectionné pour faire partie des personnes invitées à participer à une phase qualitative subséquente de la recherche.

63. Seriez-vous intéressé(e) à participer?

Oui	1
-----	---

Non [PASSEZ À LA Q61]

2

64. [Si OUI] Merci de votre intérêt. Veuillez nous fournir les renseignements suivants :

[PRÉNOM]  
[NOM DE FAMILLE]  
[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]  
[COURRIEL]

Voilà ce qui met fin à notre sondage. Merci beaucoup pour vos commentaires réfléchis. Nous vous en sommes fort reconnaissants.

[POUR LES SONDAGES-TESTS SEULEMENT : AJOUTEZ LES QUESTIONS A À J.]

- A. Avez-vous trouvé un aspect de ce sondage difficile à comprendre? O/N
- B. [SI A = OUI] Veuillez décrire ce que vous avez trouvé difficile à comprendre.
- C. Avez-vous trouvé que la formulation de certaines questions de ce sondage a fait en sorte qu'il était difficile de fournir votre réponse? O/N
- D. [SI C = OUI] Veuillez décrire ce qui pose problème avec la formulation de la question.
- E. Avez-vous eu des difficultés liées à la langue? O/N
- F. [SI E = OUI] Veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées avec la langue.
- G. Selon vous, êtes-ce que certains termes ont prêté à confusion? O/N
- H. [SI G = OUI] Veuillez décrire les termes que vous avez trouvés déroutants.
- I. Au cours de ce sondage, avez-vous signalé d'autres problèmes que vous aimeriez nous souligner? O/N
- J. [SI I = OUI] Quels sont ces problèmes?

Voilà ce qui met fin à notre sondage. Merci de votre participation!

## Annexe D: Questionnaire de recrutement

### Résumé des groupes de discussion

- Recrutez 8 participants par groupe pour que 6-8 personnes se présentent.
- Les séances de groupe durent 90 minutes, et les entretiens sont de 30 minutes.
- 11 groupes et 10 entretiens approfondis au total.
  - 4 groupes seront organisés avec des Premières Nations vivant dans les réserves (un dans chacune des régions suivantes : Québec, Ontario, Prairies, Colombie-Britannique et territoires)
  - 3 groupes seront organisés avec des Autochtones vivant hors réserve (un dans chacune des régions suivantes : Québec, Canada atlantique et Ontario)
  - 4 groupes seront organisés avec des Autochtones qui travaillent à leur compte (un dans chacune des provinces suivantes : Québec, Ontario, Prairies, Colombie-Britannique et territoires)
  - 2 entretiens approfondis seront menés avec des Autochtones vivant dans des communautés éloignées dans chacune des régions suivantes : Canada atlantique, Québec, Ontario, Prairies, C.-B./territoires
- Tous les groupes/entretiens avec des résidents du Québec seront menés en français.
- Les incitatifs sont de 200 \$ pour les participants aux groupes de discussion et de 100 \$ pour les participants aux entretiens.

Numéro de groupe	Public	Région/Langue	Heure
Lundi 19 septembre 2022			
1	Autochtones hors réserve	Canada atlantique (anglais)	17 h (HNE) / 18 h (HNA) / 18 h 30 (HNT)
2	Premières Nations sur réserve	Prairies (anglais)	19 h (HNE) / 18 h (HNC) / 17 h (HNT)
Mercredi 21 septembre 2022			
3	Premières Nations sur réserve	Québec (français)	18 h (HNE)
4	Autochtones - Travailleur autonome	Ontario (anglais)	18 h (HNE)
5	Premières Nations sur réserve	C.-B. / territoires (anglais)	20 h (HNE) / 17 h (HNP)
6	Autochtones - Travailleur autonome	C.-B. / territoires (anglais)	20 h (HNE) / 17 h (HNP)
Jeudi 22 septembre 2022			
7	Autochtones hors réserve	Québec (français)	17 h (HNE)
8	Premières Nations sur réserve	Ontario (anglais)	17 h (HNE)
9	Autochtones - Travailleur autonome	Prairies (anglais)	19 h (HNE) / 18 h (HNC) / 17 h (HNT)
Lundi 26 septembre 2022			

10	Autochtones hors réserve	Ontario (anglais)	17 h (HNE)
11	Autochtones - Travailleur autonome	Québec (français)	19 h (HNE)

### Entretiens en profondeur

Semaines des 19 et 26 septembre 2022

Nom du répondant :

N° de téléphone du répondant : (travail)

N° de téléphone du répondant : (cellulaire)

Courriel du répondant :

Source de l'échantillon : panel aléatoire clients référence

Intervieweur :

Date :

Validation :

Centrale de

qualité :

Sur la liste :

Sur les  
quotas :

Bonjour, je m'appelle\_\_\_\_\_. Je vous appelle de la part de l'entreprise nationale de recherche sur l'opinion publique Earnscliffe. Nous organisons une série de groupes de discussion sur des questions d'importance au nom du gouvernement du Canada. Les participants à la discussion seront rémunérés pour leur temps. Puis-je continuer?

Oui CONTINUER

Non REMERCIER ET TERMINER

[EN LIGNE] Earnscliffe honore et reconnaît les peuples autochtones comme les gardiens originaux, depuis des temps immémoriaux, de la terre sur laquelle nous nous tenons et servons nos communautés. Notre centre de recherche est situé sur le territoire traditionnel non cédé de la nation algonquine Anishinaabe. Étant donné que nous nous adressons à vous virtuellement, nous voulons également reconnaître les terres sur lesquelles vous êtes réunis et vous inviter à prendre un moment de silence pour avoir une pensée pour le territoire dans lequel vous vous trouvez.

[TÉLÉPHONE] Avant de commencer, je tiens à préciser que je me joins à vous aujourd'hui en provenance du territoire traditionnel des [\*INSÉRER LA NATION APPROPRIÉE].

[TÉLÉPHONE] [NOTE POUR LES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUE : VEUILLEZ UTILISER LA RESSOURCE SUIVANTE POUR DÉTERMINER LE TERRITOIRE/TRAITÉ APPROPRIÉ À RÉFÉRENCER : <https://www.whose.land/en/#>]



La participation est volontaire. Nous désirons connaître votre opinion. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ou de vous faire changer d'avis. Le format consistera soit en une table ronde, soit en un entretien téléphonique dirigé par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes. Elles seront regroupées pour qu'il ne soit pas possible d'identifier une personne en particulier. J'aimerais vous poser quelques questions pour savoir si vous ou quelqu'un de votre foyer remplit les conditions requises pour participer. Cela prendra environ trois minutes. Puis-je continuer?

Oui CONTINUER  
Non REMERCIER ET TERMINER

**Texte de suivi :**

LIRE À TOUS LES PARTICIPANTS : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation ou de contrôle de la qualité.

PRÉCISIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

Pour s'assurer que je (l'intervieweur) lis les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;

Pour évaluer mon rendement (le rendement de l'intervieweur);

Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s'assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un test préliminaire);

Si l'appel est enregistré, l'enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l'intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l'entretien. S'ils étaient absents au moment de l'entretien, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l'enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation.

1. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate ou de votre ménage travaillez dans l'un des domaines suivants?

	Oui	Non
Une firme de recherches en marketing	1	2
Une revue ou un journal, en ligne ou imprimé	1	2
Une station radiophonique ou de télévision	1	2
Une firme de relations publiques	1	2
Une agence de publicité ou de conception graphique	1	2
Une entreprise de médias en ligne ou en tant que rédacteur de blogue	1	2
Le gouvernement, qu'il soit fédéral, provincial ou municipal	1	2

**SI LA RÉPONSE EST OUI POUR UNE DES CATÉGORIES CI-DESSUS, REMERCEZ ET METTEZ FIN À L'ENTRETIEN**

2. Êtes-vous une personne autochtone, c'est-à-dire membre d'une Première Nation (inscrit ou non inscrit), Métis ou Inuk (Inuit)?

Oui	1	
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

3. Êtes-vous Première Nation, Métis ou Inuk (Inuit)?

Premières Nations (autochtones d'Amérique du Nord)	1	DEMANDER Q4; ADMISSIBLE POUR LES PREMIÈRES NATIONS
Métis	2	ÉLIGIBLE POUR HORS-RÉSERVE ET TRAVAILLEUR AUTONOME
Inuk (Inuits)	3	ADMISSIBLE POUR HORS-RÉSERVE ET TRAVAILLEUR AUTONOME
Aucune de ces réponses	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

**VEUILLEZ VISER UN MINIMUM D'UNE PERSONNE INUIT DANS LES GROUPES QUI NE SONT PAS AVEC LES PREMIÈRES NATIONS SUR RÉSERVE (GROUPES 1, 4, 6, 7, 9, 10 ET 11) ET AU MOINS UN DES DIX ENTRETIENS AVEC UNE PERSONNE INUITE DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE, DU QUÉBEC OU DE L'ATLANTIQUE.**

4. [SEULEMENT LES PREMIÈRES NATIONS] Vivez-vous...

Sur réserve	1	RECRUTER POUR LA RÉSERVE/ADMISSIBLE OU POUR LES TRAVAILLEURS AUTONOMES
Hors réserve	2	ADMISSIBLE POUR HORS RÉSERVE/TRAVAILLEUR AUTONOME
Autre	3	ADMISSIBLE POUR HORS RÉSERVE/TRAVAILLEUR AUTONOME
NE SAIT PAS/AUCUNE RÉPONSE	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

5. Parmi les catégories suivantes, laquelle décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?

Employé(e) à temps plein (35 heures par semaine ou plus)	1	
Employé à temps partiel, soit moins de 35 heures par semaine	2	
Travailleur autonome	3	RECRUTER POUR TRAVAILLEUR AUTONOME
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4	

Agence du revenu du Canada – Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones (2022) – Rapport de recherche

Étudiant à temps plein	5
Étudiant à temps partiel	6
Retraité	7
Ne fait pas partie de la population active (personne au foyer à temps plein, chômeur ou qui ne recherche pas d'emploi)	8
Autre	9
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	10

6. À part la déclaration d'impôts, quand avez-vous communiqué pour la dernière fois avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou utilisé les services de l'ARC (p. ex. le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, le site Web Canada.ca)? [ESSAYEZ DE RECRUTER UN MÉLANGE]

Au cours des six derniers mois	1	
Entre six mois et un an	2	
2 à 3 ans	3	
4 ans et plus	4	MAXIMUM 3 PAR GROUPE
Jamais	5	MAXIMUM 1 PAR GROUPE

7. Parmi les affirmations suivantes, quelle est celle qui s'applique le plus à vous? [SÉLECTIONNER UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF]

Je n'ai jamais rempli de déclaration de revenus	1	
J'ai déjà rempli une déclaration de revenus, mais pas souvent	2	
Je remplis habituellement ma déclaration de revenus, mais pas toujours	3	
Je remplis toujours ma déclaration de revenus	4	MAXIMUM 4 PAR GROUPE
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	5	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

8. Dans quelle province ou quel territoire résidez-vous?

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Nouveau-Brunswick	3
Île-du-Prince-Édouard	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Nunavut	11
Territoires du Nord-Ouest	12
Yukon	13

## 9. Dans laquelle des catégories d'âge suivantes vous situez-vous? Avez-vous..?

[SÉLECTIONNER UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF]

Moins de 18 ans	1	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN
18 à 24 ans	2	
25 à 29 ans	3	
30 à 34 ans	4	
35 à 44 ans	5	
45 à 54 ans	6	
55 à 64 ans	7	
65 ans et plus	8	

## 10. Avez-vous..? [SÉLECTIONNER UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF]

Sexe masculin	1
Sexe féminin	2
Autre identité de genre	3

## 11. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux la situation des personnes vivant dans votre foyer? Veuillez noter que l'expression « un couple » désigne soit un couple marié, soit un couple en union libre. Les personnes vivant dans votre foyer sont-elles..?

[SÉLECTIONNER UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF]

Un couple sans enfant vivant à la maison	1
Un couple avec au moins un enfant de moins de 18 ans vivant à la maison	2
Une famille monoparentale avec au moins un enfant de moins de 18 ans vivant à la maison	3
Un ménage non familial, par exemple des colocataires	4
La personne habite seule	5
Autre (préciser)	6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

## 12. Dans quelle échelle salariale se trouve votre revenu familial total, c'est-à-dire le total des revenus avant impôts de toutes les personnes habitant avec vous? [SÉLECTIONNER UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF]

Moins de 20 000 \$	1	
20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2	
40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3	
60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4	
80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5	
100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6	
150 000 \$ ou plus	7	
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

13. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? [SÉLECTIONNER UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF]

8 <sup>e</sup> année ou moins	1
Une partie des études secondaires	2
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	3
Permis d'apprentissage ou autre diplôme ou certificat de métier manuel	4
Collège, CÉGEP ou autre certificat ou diplôme non universitaire	5
Diplôme ou certificat universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Diplôme d'études supérieur au baccalauréat	8
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	9

14. Comment décririez-vous la région dans laquelle vous vivez? [SÉLECTIONNER UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF]

Grand centre urbain, c'est-à-dire dont la population est égale ou supérieure à 100 000 habitants	1
Centre urbain de taille moyenne, c'est-à-dire qu'il compte de 30 000 à 99 999 habitants	2
Centre urbain de petite taille, c'est-à-dire qu'il compte de 1 000 à 29 999 habitants	3
Zone rurale, c'est-à-dire dont la population est inférieure à 1 000 habitants	4
Région éloignée, c'est-à-dire dont la population est inférieure à 1 000 habitants et qui est isolée des communautés	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

15. Avez-vous déjà participé à une séance de discussion en groupe? Ces séances regroupent un certain nombre de personnes afin de découvrir leur point de vue sur un sujet donné.

Oui	1	MAX. 2 PAR GROUPE, DEMANDER Q16, Q17, Q18
Non	2	PASSER À Q19
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

16. À quand remonte votre dernière participation à une séance de discussion en groupe?

Si au cours des 6 derniers mois	1	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN
Si plus de 6 mois	2	CONTINUER
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

17. À combien de séances de discussion en groupe avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

Si 4 ou moins	1	CONTINUER
Si cinq ou plus	2	REMERCIER ET METTRE FIN À

NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE      9      L'ENTRETIEN  
REMERCIER ET METTRE FIN À  
L'ENTRETIEN

18. Quels étaient les principaux sujets traités lors de ces séances?

**SI LES SÉANCES ÉTAIENT LIÉES AUX IMPÔTS, REMERCIER ET TERMINER**

Cette recherche peut nécessiter la participation à un appel vidéo en ligne.

19. Avez-vous accès à un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette avec une connexion Internet haut débit qui vous permettra de participer à un groupe de discussion en ligne?

Oui                      CONTINUER  
Non                      RECRUTEMENT POUR ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

20. [SI OUI] Votre ordinateur/téléphone intelligent/tablette dispose-t-il d'une caméra qui vous permettra d'être visible par le modérateur et les autres participants dans le cadre d'un groupe de discussion en ligne?

Oui                      CONTINUER  
Non                      RECRUTEMENT POUR ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

21. [SI OUI] Avez-vous une adresse courriel personnelle qui est actuellement active et disponible?

Oui                      CONTINUER, VEUILLEZ ENREGISTRER L'ADRESSE COURRIEL  
Non                      RECRUTEMENT POUR ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

### **INVITATION**

22. On demande aux participants des groupes de discussion et des entretiens de faire part de leur point de vue et de dire ce qu'ils pensent. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer votre point de vue devant des personnes que vous venez tout juste de rencontrer? Êtes-vous...? (LISEZ LA LISTE)

Très à l'aise	1	MINIMUM 4 PAR GROUPE/5 POUR LES ENTRETIENS
Assez à l'aise	2	CONTINUER
À l'aise	3	CONTINUER
Pas très à l'aise	4	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

Pas du tout à l'aise	5	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

23. [GROUPE DE DISCUSSION] Il est parfois demandé aux participants de lire du texte, d'examiner des images ou de rédiger des réponses pendant la discussion. Y a-t-il une raison qui vous empêcherait de participer?

Oui	1	POSER LA Q24
Non	2	PASSER À LA Q26
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

24. Pouvons-nous faire quelque chose pour que vous puissiez participer?

Oui	1	POSER LA Q25
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN
NE SAIS PAS/AUCUNE RÉPONSE	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

25. Quoi en particulier? [QUESTION OUVERTE]

**À NOTER PAR L'INTERVIEWEUR POUR UN ÉVENTUEL ENTRETIEN INDIVIDUEL**

26. D'après vos réponses, il semble que vous correspondiez aux critères que nous recherchons.

[GROUPE DE DISCUSSION] J'aimerais vous inviter à participer à un groupe de discussion que nous organisons à [INSÉRER L'HEURE] le [INSÉRER LA DATE].

Comme vous le savez peut-être, les groupes de discussion servent à recueillir des renseignements sur un sujet précis. De sept à neuf personnes participeront à la discussion, qui sera très informelle.

Elle durera jusqu'à 90 minutes, et vous recevrez 200 \$ afin de vous rémunérer pour votre temps. Accepteriez-vous d'y participer?

Oui	1	RECRUTER
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

[ENTRETIENS] J'aimerais vous inviter à participer à un entretien approfondi, que nous menons à [HEURE], le [DATE]

Comme vous le savez peut-être, les entretiens servent à recueillir des renseignements sur un sujet précis. La discussion sera animée par un professionnel de la recherche et sera très informelle.

Elle durera jusqu'à 30 minutes, et vous recevrez 100 \$ afin de vous rémunérer pour votre temps. Accepteriez-vous d'y participer?

Oui	1	RECRUTER
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

### **QUESTIONS RELATIVES À LA CONFIDENTIALITÉ**

Je vais maintenant vous poser quelques questions à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. N'hésitez pas à me demander de clarifier les questions que je vais vous poser.

P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des prénoms et des profils des répondants (réponses au questionnaire) au modérateur afin qu'il puisse vous inscrire au groupe ou à l'entretien. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

Oui	1	PASSER À P2
Non	2	PASSER À P1A

Nous devons fournir les prénoms et le profil des personnes qui participent au groupe de discussion ou à l'entretien, car seules les personnes invitées sont autorisées à participer à la séance, et ces renseignements sont nécessaires à des fins de vérification. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. PASSER À P1A

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil?

Oui	1	PASSER À P2
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN



P2) Un enregistrement de la séance de groupe ou de l'entretien sera produit à des fins de recherche. Les enregistrements seront utilisés par le professionnel de la recherche pour aider à préparer un rapport sur les résultats de la recherche et pourront être utilisés par le gouvernement du Canada à des fins de rapports internes.

Acceptez-vous d'être enregistré à des fins de recherche et de rapport uniquement?

Oui	1	REMERCIER ET PASSER À P3
Non	2	LIRE LES RENSEIGNEMENTS SUR LES RÉPONDANTS CI-DESSOUS ET PASSER À P2A

Nous devons faire un enregistrement de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

P2a) Maintenant que je l'ai expliqué, ai-je votre permission pour l'enregistrement?

Oui	1	REMERCIER ET PASSER À P3
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

P3) [GROUPE DE DISCUSSION SEULEMENT] Les employés du gouvernement du Canada peuvent également être en ligne pour observer les groupes.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui	1	REMERCIER ET PASSER À INVITATION
Non	2	PASSER À P3A

P3a) Il s'agit d'une procédure qualitative normalisée d'inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes en personne. Ils seront là tout simplement pour entendre votre point de vue de vive voix. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes et s'entretenir avec le modérateur pour discuter, s'il y a lieu, de questions supplémentaires à poser au groupe.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui	1	REMERCIER ET PASSER À INVITATION
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

## INVITATION :

Très bien. Comme votre profil correspond à ce que nous recherchons, vous pourrez faire partie de l'un de nos groupes de discussion.

Numéro de groupe	Public	Région/Langue	Heure
<b>Lundi 19 septembre 2022</b>			
1	Autochtones hors réserve	Canada atlantique (anglais)	17 h (HNE) / 18 h (HNA) / 18 h 30 (HNT)
2	Premières Nations sur réserve	Prairies (anglais)	19 h (HNE) / 18 h (HNC) / 17 h (HNT)
<b>Mercredi 21 septembre 2022</b>			
3	Premières Nations sur réserve	Québec (français)	18 h (HNE)
4	Autochtones - Travailleur autonome	Ontario (anglais)	18 h (HNE)
5	Premières Nations sur réserve	C.-B. / territoires (anglais)	20 h (HNE) / 17 h (HNP)
6	Autochtones - Travailleur autonome	C.-B. / territoires (anglais)	20 h (HNE) / 17 h (HNP)
<b>Jeudi 22 septembre 2022</b>			
7	Autochtones hors réserve	Québec (français)	17 h (HNE)
8	Premières Nations sur réserve	Ontario (anglais)	17 h (HNE)
9	Autochtones - Travailleur autonome	Prairies (anglais)	19 h (HNE) / 18 h (HNC) / 17 h (HNT)
<b>Lundi 26 septembre 2022</b>			
10	Autochtones hors réserve	Ontario (anglais)	17 h (HNE)
11	Autochtones - Travailleur autonome	Québec (français)	19 h (HNE)

[GROUPES DE DISCUSSION] Puis-je confirmer votre adresse courriel afin que nous puissions vous envoyer le lien vers le groupe de discussion en ligne? Nous vous demandons de vous connecter quelques minutes à l'avance pour être sûr de pouvoir vous connecter et pour tester votre son (haut-parleur et microphone). Si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez à les avoir également à portée de main.

[TOUT] Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez pas vous présenter, veuillez nous en aviser pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au [INSÉREZ LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE] à notre bureau. Demandez à parler à (NOM). Quelqu'un communiquera avec vous dans les jours précédant la séance de discussion en groupe pour confirmer votre présence.

Agence du revenu du Canada – Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones (2022) – Rapport de recherche

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou communiquer avec vous en cas de changements, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom

Nom de famille

courriel

Numéro de téléphone (jour)

Numéro de téléphone (soir)

**Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom, son courriel ou son numéro de téléphone, rappelez-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour communiquer avec lui dans le but de confirmer sa présence et de l'informer de tout changement apporté à la séance. S'il refuse tout de même, REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL.**

## Annexe E: Guide de discussion

### Introduction (section de 10 minutes/total de 10 minutes)

- Le modérateur se présente (y compris ses pronoms), son rôle, le nom de l'entreprise pour laquelle il/elle travaille et le type d'entreprise qui l'emploie (c.-à-d. une entreprise indépendante de recherche en marketing).
- Il ou elle offre une reconnaissance des terres et encourage les participants à mentionner le territoire traditionnel autochtone à partir duquel ils se joignent.
  - Je tiens à souligner que je préside à partir du territoire traditionnel, ancestral et non cédé de la nation algonquine anishinaabe. Je reconnais que nous nous joignons tous à partir de différents endroits et je vous encourage à nous faire part du territoire traditionnel autochtone à partir duquel vous vous joignez lors de votre présentation plus tard.
- Confirmer que les participants sont à l'aise avec la plateforme et certains paramètres précis, comme la façon de mettre en sourdine et de réactiver le son, où se trouve le bouton pour lever la main et celui du Chat.
- Comme il a été mentionné, nous vous avons invité à participer à ce groupe de discussion ou à cette entrevue parce que nous effectuons des recherches au nom de l'Agence du revenu du Canada (aussi appelée l'Agence). L'objectif est d'étudier les sujets liés à la production des déclarations de revenus et au régime fiscal canadien. Ce travail est important pour l'Agence, car elle utilisera vos commentaires pour améliorer ses services aux clients autochtones.
- Rôle du modérateur : poser des questions, s'assurer que tout le monde a la possibilité de s'exprimer, faire le suivi du temps, assurer aux participants que le modérateur n'a aucun intérêt particulier à l'égard des enjeux abordés ou connaissance de ceux-ci.
- Rôle des participants : parler ouvertement et franchement des opinions, se rappeler qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et qu'il n'est pas nécessaire d'être d'accord les uns avec les autres. Insistez sur le fait qu'il s'agit d'un endroit sécuritaire.
- Les résultats sont confidentiels et sont communiqués tous ensemble et non de manière individuelle. Les personnes ne sont pas identifiées et la participation est volontaire. Aucun identificateur personnel ne sera communiqué à l'Agence. [Insistez sur l'anonymat. Ce qu'ils disent ici n'aura aucune incidence sur leur situation fiscale personnelle ou sur leurs prestations.]
- La durée de la séance est de 1,5 heure ou celle de l'entrevue est de 30 minutes.
- La présence de tout observateur, son rôle et son but, et les moyens d'observation (observateurs qui regardent et écoutent à distance).
- La présence et le but de tout enregistrement de la séance.

### Les modérateurs feront un tour de table et demanderont aux participants de se présenter.

- Présentation des participants : pour commencer, présentons-nous.
- Comme vous le savez, je m'appelle Stephanie. J'ai 50 ans et je vis un mariage heureux depuis 25 ans. J'ai deux enfants d'âge adulte et un vieux labrador de couleur chocolat nommé Beau. Je travaille dans le domaine de la recherche sur l'opinion publique depuis 25 ans et j'ai une passion pour la recherche qualitative, qui me permet de rencontrer des personnes intéressantes comme vous. Mes passe-temps comprennent la course à pied, la randonnée et la planche à bras.

- Comme vous le savez, je m'appelle Doug. J'ai 54 ans et je suis le fier père de deux fils d'âge adulte. Je suis entré dans la recherche sur l'opinion publique par accident il y a 30 ans et j'aime vraiment savoir ce que les gens pensent de différents sujets et problèmes. J'ai découvert dernièrement un de mes passe-temps préférés. Il s'agit du padel. Si vous n'y avez jamais joué avant, il s'agit d'un croisement entre le tennis et le racquetball.
- Maintenant, faisons le tour de la salle virtuelle. Veuillez nous dire votre prénom, ce que vous faites pendant la journée, votre territoire traditionnel (si vous êtes à l'aise de nous en faire part) et l'un de vos intérêts ou passe-temps favoris.

## Expérience de la production de déclarations de revenus (section de 20 minutes/total de 30 minutes)

Tout d'abord, j'aimerais commencer par comprendre vos premières réflexions sur le sujet de notre discussion de ce soir, soit le régime fiscal du Canada et la production de déclarations de revenus.

Avant de commencer, je tiens à souligner que, pour une raison quelconque, ce n'est pas tout le monde qui produit sa déclaration de revenus chaque année et je comprends bien que vous pourriez être mal à l'aise de discuter du fait que vous le faites ou non. Je tiens à vous rappeler qu'il s'agit d'un espace sécuritaire et qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

Pour les deux prochaines questions, n'hésitez pas à répondre verbalement ou à faire part de vos réflexions dans le Chat.

- Dans l'ensemble, quelles sont vos impressions sur le régime fiscal du Canada? Quel mot (un ou deux), utiliseriez-vous pour décrire notre système? Pourquoi dites-vous cela?
- Et quels mots (un ou deux) vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez à produire votre déclaration de revenus? Pourquoi dites-vous cela?
- [Levez la main] Produisez-vous habituellement votre déclaration de revenus chaque année? [Lorsque les participants répondent aux questions ci-dessous, selon le ton du groupe, le modérateur peut rappeler aux participants qu'aux fins de cette discussion, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.]

Pour ceux qui produisent habituellement leur déclaration de revenus chaque année (ceux qui ont levé la main) :

- Remplissez-vous habituellement votre déclaration de revenus vous-même, avec ou sans aide, ou est-ce que quelqu'un d'autre le fait pour vous?

Pour ceux qui obtiennent de l'aide :

- Pourquoi choisissez-vous de faire cela?
- Comment vous sentez-vous à l'égard du processus? Dans quelle mesure cela fonctionne-t-il pour vous?
- À quelle étape du processus recevez-vous de l'aide? En d'autres mots, est-ce que l'aide est pour l'ensemble du processus ou seulement pour certaines étapes? Quelles parties vous confondent?

Pour ceux qui produisent leur déclaration de façon indépendante :

- Comment produisez-vous votre déclaration de revenus, en ligne ou en format papier? Pourquoi procédez-vous de cette manière?

Pour ceux qui ne produisent habituellement pas leurs déclarations de revenus chaque année :

- Si vous êtes à l'aise de les communiquer, y a-t-il des raisons particulières pour lesquelles vous ne produisez pas de déclaration de revenus chaque année?
- Y a-t-il des défis ou des obstacles précis qui vous empêchent de produire votre déclaration de revenus? Pour ceux qui produisent leur déclaration de revenus, y a-t-il des défis ou des obstacles auxquels vous avez fait face lors de la production de la déclaration? Si oui, lesquels?
- Est-ce que quelqu'un d'autre a connu l'un de ces obstacles?
  - Si oui, comment avez-vous trouvé des moyens de les surmonter? Pouvez-vous les communiquer avec le groupe?
- Que pourrait faire l'Agence du revenu du Canada ou le gouvernement du Canada pour vous aider à produire votre déclaration de revenus?

## Expériences d'interaction avec l'Agence concernant l'aide fiscale (section de 20 minutes/total de 50 minutes)

- Avez-vous déjà eu besoin d'aide fiscale ou d'information? Quand et pourquoi?

### Canaux de communication

- Où avez-vous obtenu cette aide fiscale ou ces informations? Pourquoi?
- Avez-vous cherché à obtenir des informations de différentes sources? Si oui, lesquelles? (p. ex., site Web, centre d'appels, comptoir d'impôts, membre de la famille, préparateur de déclarations de revenus, etc.) Pourquoi?

Pour ceux qui ont interagi avec l'Agence :

- Au meilleur de vos souvenirs, pourquoi avez-vous communiqué avec l'Agence?
- Comment avez-vous cherché ou cherchez-vous les informations dont vous avez besoin? Décrivez le processus que vous suivez habituellement.
  - Quels canaux utilisez-vous? Question d'approfondissement : site Web, téléphone, autres?
  - Les informations que vous trouvez ou recevez sont-ils habituellement utiles? Pourquoi le sont-ils ou ne le sont-ils pas?
  - Vos problèmes sont-ils habituellement entièrement résolus?
- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services actuellement en place de l'Agence?
  - Pensez-vous que l'Agence en fait assez pour s'assurer que ses services sont également offerts à tous les Canadiens, y compris les Premières Nations, les Métis et les Inuits? Pourquoi?
  - Qu'est-ce que l'Agence peut faire différemment, le cas échéant, pour mieux vous servir ou mieux servir votre communauté?
    - Questions d'approfondissement, au besoin : Vous trouverez ci-dessous certaines choses que l'Agence pourrait faire ou offrir. Que pensez-vous de

ces idées? Seraient-elles utiles ou non? Pourquoi le sont-elles ou ne le sont-elles pas?

- Lignes téléphoniques réservées
- Pages Web dédiées
- Avoir des navigateurs pour aider avec les formulaires, etc.

En général, préférez-vous les services virtuels ou en personne? Pourquoi? Dans ce cas, virtuel signifie tous les services qui sont effectués en ligne (libre-service ou avec un agent).

- Avez-vous déjà utilisé des services numériques de l'Agence? Sondage pour : Mon dossier, la fonction Charlie le robot conversationnel et les pages de l'impôt (comme la page de renvoi pour les Autochtones) sur Canada.ca.
  - Comment décririez-vous votre expérience avec ces services numériques?
  - Est-ce qu'un élément aurait pu être amélioré? Si oui, de quelle façon? Pourquoi?
- Quelle est la probabilité que vous utilisiez les services numériques en comparaison avec une interaction avec l'Agence au téléphone ou en personne? Pourquoi?
- Pensez-vous que les membres de votre famille ou de votre communauté utilisent les services numériques? Oui ou non, et pourquoi?
  - Avez-vous une idée s'ils ont eu des expériences semblables? Pourquoi vous sentez-vous de cette manière?
- Après avoir entendu parler des canaux disponibles pour trouver des informations (pages Web, téléphone, comptoirs d'impôts, etc.), êtes-vous plus enclin à les essayer à l'avenir? Oui ou non, et pourquoi?

### Programmes de visibilité

- Est-ce que quelqu'un est au courant des programmes qui sont disponibles pour aider les gens à produire leur déclaration de revenus? Le cas échéant, lesquels?
  - Ces programmes comprennent les comptoirs d'impôts gratuits, le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, les agents de visibilité ou de liaison.
  - Est-ce que quelqu'un les a déjà utilisés? Oui ou non, et pourquoi?
- Est-ce que quelqu'un a déjà interagi avec des agents de visibilité ou de liaison?
  - Si la réponse est oui :
    - Comment a été votre expérience?
    - Comment ont-ils aidé?
    - Ont-ils répondu à vos questions précises ou réglé votre problème?
- Êtes-vous au courant d'initiatives de sensibilisation de l'Agence dans votre communauté ou celle de votre famille? Sondage pour les centres de services du Nord (dans les territoires).
  - Si oui, pouvez-vous les décrire?
  - Les avez-vous utilisés? Oui ou non, et pourquoi?
    - Dans l'affirmative, veuillez me parler de votre expérience.
  - Pensez-vous qu'il est important d'avoir les mêmes agents de liaison et de visibilité qui aident à plusieurs reprises ou traiter avec différents agents serait correct? Dites-moi pourquoi.
  - Que peut faire l'Agence pour continuer à être plus efficace en matière de visibilité?

## Expériences avec les prestations et les crédits (section de 10 minutes/total de 60 minutes)

J'aimerais maintenant parler de certaines prestations et de certains crédits administrés par l'Agence.

- **[Levez la main]** Est-ce que quelqu'un est au courant des prestations et des crédits d'impôt fédéraux administrés par l'Agence?
  - Le cas échéant, lesquels?
  - Y en a-t-il d'autres?

**[L'animateur doit maintenir la conversation sur les prestations énumérées dans la question suivante.]**

- **[Sondage]** Avant aujourd'hui, parmi les prestations ou les crédits suivants, lesquels connaissiez-vous déjà?
  - Allocation canadienne pour enfants (ACE)
  - Crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH)
  - Déductions pour les habitants de régions éloignées
  - Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)
  - Crédit canadien pour aidant naturel
  - Allocation canadienne pour les travailleurs
  - Crédit canadien pour la formation
- Où en avez-vous entendu parler? De la part de qui?
- Pour ceux qui sont à l'aise de nous en faire part, quels prestations ou crédits recevez-vous?
  - Pour quelles raisons utilisez-vous ces prestations et ces crédits?
  - Dans quelle mesure est-il important que vous receviez cette prestation ou ce crédit? Pourquoi?
  - **[Mettre l'accent sur les prestations et les crédits fédéraux]** Quelle a été votre expérience à les demander et à les recevoir?
- Parmi ceux qui y seraient autrement admissibles, le taux de participation au crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) est moins élevé dans les communautés autochtones.
  - Est-ce que ce faible taux de participation vous surprend? Oui ou non, et pourquoi?
  - Pourquoi pensez-vous que c'est le cas?
  - Que signifie le terme « handicap » pour vous ou pour votre communauté?
  - Selon vous, comment l'Agence pourrait-elle augmenter le taux d'utilisation de ce crédit?
  - Savez-vous que le CIPH est une passerelle pour les personnes en situation de handicap qui souhaitent demander d'autres crédits?
- Est-ce que quelqu'un ici a demandé ou a reçu des prestations liées à la COVID-19? **[Levez la main]** Oui ou non, et pourquoi?
  - Quelles ont été vos expériences avec le processus de demande?

**[Le modérateur doit s'assurer que la discussion est axée sur le processus de demande seulement.]**



- Comment l'Agence pourrait-elle communiquer avec vous pour vous informer de ces prestations et de ces crédits? Quel serait le meilleur moyen de vous joindre?  
[Le modérateur demande des suggestions précises]

## Impressions de l'Agence (section de 15 minutes/total de 75 minutes)

- Nous avons parlé de l'Agence de différentes façons au cours de la soirée. À votre connaissance, que fait l'Agence ou quel est son but?

Voici un aperçu de ce que fait l'Agence afin que tout le monde soit sur la même longueur d'onde :

L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable de tâches comme la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et des prestations et crédits fédéraux. L'Agence ne décide pas du montant d'impôt que les personnes doivent payer. Elle ne fait qu'administrer le régime fiscal.

- [Sondage] À l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 est très négatif et 10 est très positif, comment décririez-vous votre impression générale de l'Agence, que ce soit à partir de votre expérience personnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu? Dites-moi pourquoi.
- Est-ce que quelqu'un a déjà interagi avec l'Agence ou ses services, en dehors de la production de votre déclaration de revenus, au cours des dernières années? **Levez la main.**
  - Si vous ne l'avez pas déjà expliqué, de quelle façon et pourquoi?
  - Est-ce que vos interactions avec l'Agence ont changé votre impression de celle-ci?
  - Cela a-t-il amélioré ou aggravé votre impression? Pourquoi?

## Confiance (section de 10 minutes/total de 85 minutes)

- [Sondage] À l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à « pas du tout » et 10 à « entièrement », quel est votre niveau de confiance dans le gouvernement fédéral? [Le modérateur doit mentionner qu'aucune note individuelle ne sera visible par les autres.]
- [Sondage] À l'aide de cette même échelle, à quel point faites-vous confiance à l'Agence?  
[Le modérateur affichera les cotes de confiance globales pour l'Agence à l'écran]

Discutons de vos cotes de confiance pour l'Agence.

- Pourquoi avez-vous attribué cette cote?
- En quoi, le cas échéant, votre cote de confiance pour l'Agence diffère-t-elle de votre cote de confiance pour le gouvernement fédéral? Pourquoi?

Pour ceux qui ont une faible cote de confiance (1 à 6) :

- Avez-vous déjà eu des expériences négatives avec l'Agence, qui ont contribué à un manque de confiance, que vous seriez à l'aise de nous faire part?
  - Si la réponse est oui, que s'est-il passé?
  - Comment l'Agence aurait-elle pu mieux gérer la situation? Qu'est-ce qu'elle pourrait améliorer?
- Comment, le cas échéant, ce manque de confiance a-t-il eu une incidence sur vos comportements ou vos interactions avec l'Agence? Pourquoi?

Agence du revenu du Canada – Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones (2022) – Rapport de recherche

- Quels types de mesures l'Agence pourrait-elle prendre pour renforcer votre confiance en elle?
- Comment l'Agence peut-elle bâtir une relation de confiance avec les peuples autochtones? Pourquoi dites-vous cela?

### Conclusion (section de 5 minutes/total de 90 minutes)

[Les questions supplémentaires sont envoyées par l'intermédiaire du Chat directement au modérateur et peuvent être sur n'importe quel autre domaine d'intérêt]

- Cela met fin à ce que nous devions aborder, mais je tenais à laisser un peu d'espace pour des réflexions finales ou des commentaires que quelqu'un aimerait nous faire part avant de conclure.
- Ce fut un plaisir pour moi de vous rencontrer et d'apprendre à vous connaître ce soir.
- Fournir les instructions pour l'incitatif.
- Mentionner que la version définitive du rapport de recherche sera disponible par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives, dans environ six mois.
- Merci d'avoir discuté avec nous et de nous avoir fait part de vos histoires et de vos expériences. Vous nous avez donné matière à réflexion.