



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Groupes de discussion virtuels sur l'Allocation canadienne pour les travailleurs

Ministère des Finances Canada

Sommaire

Octobre 2022

Préparé pour :

Ministère des Finances Canada

Fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.

Date d'octroi du contrat : 31 août 2022

Date de livraison : octobre 2022

Valeur du contrat (TVH incluse) : 84 970,35 \$

Numéro de contrat : CW2239367

Numéro de ROP : 035-22

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

por-rop@fin.gc.ca

This report is also available in English.

Groupes de discussion virtuels sur l'Allocation canadienne pour les travailleurs

Sommaire

Préparé pour le ministère des Finances Canada

Fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.

Octobre 2022

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique contient les résultats de 12 groupes de discussion en ligne organisés par le groupe-conseil Quorus au nom de Finance Canada. Les séances ont eu lieu du 28 septembre au 6 octobre 2022 avec des personnes probablement admissibles à l'ACT âgés de 19 ans et plus.

This publication is also available in English, under the title: Virtual Focus Groups on the Canada Workers Benefit

Le présent document peut être reproduit pour des fins non commerciales uniquement. Une permission écrite doit être obtenue au préalable auprès de Finance Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Finance Canada à por-rop@fin.gc.ca ou par la poste, à l'adresse suivante :

Ministère des Finances Canada

90, rue Elgin

Ottawa (Ontario)

K1A 0G5

Numéro de catalogue :

F2-293/2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

ISBN 978-0-660-46125-0

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 097-20):

Numéro de catalogue : F2-293/2023E-PDF (rapport final en anglais)

ISBN 978-0-660-46124-3

© Sa Majesté le roi du chef du Canada, représenté par la Ministre des Finances Canada, 2022



Attestation de neutralité politique

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

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

Signé :

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

Le 21 octobre 2022
Rick Nadeau, président
Le groupe-conseil Quorus Inc.

Sommaire

Contexte et objectifs de la recherche

L'Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT) est un crédit d'impôt remboursable qui rend le travail plus valorisant et attrayant pour les travailleurs à revenu modeste, tout en offrant une importante source de soutien de revenu à ses bénéficiaires. Sont généralement admissibles à l'ACT les personnes de 19 ans et plus qui avaient le statut de résident du Canada tout au long de l'année d'imposition et qui n'étaient pas inscrites comme étudiants à temps plein pendant plus de 13 semaines durant ladite année.

Ce projet visait à mieux comprendre les expériences et les opinions des Canadiennes et des Canadiens qui répondent aux critères de l'ACT, et à recueillir des renseignements qui permettront au gouvernement d'améliorer la prestation de l'ACT et plus particulièrement le recours à l'option des paiements anticipés qui est actuellement sous-utilisée.

Les résultats de la recherche serviront à améliorer la prestation de l'ACT et les futurs efforts de sensibilisation.

Méthodologie

Le présent rapport est basé sur 12 groupes de discussion en ligne organisés par Quorus du 28 septembre au 6 octobre 2022. Les participants étaient des personnes probablement admissibles à l'ACT pour l'année d'imposition 2021, âgées de 19 ans et plus, provenant des quatre coins du pays. Au total, 99 personnes ont pris part aux discussions. Des séances en anglais ont eu lieu avec des participants représentant toutes les provinces et tous les territoires du Canada, dont une séance avec des anglophones du Québec. Trois séances en français ont été organisées, dont deux avec des résidents du Québec et une avec des résidents du Canada atlantique. Des renseignements détaillés sont présentés dans la section Méthodologie du présent rapport.

Résultats de la recherche

Impressions générales de l'ACT

Nous avons fourni aux participants une description générale de l'Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT). Les résultats concernant le programme ont révélé ce qui suit :

- La notoriété de l'ACT était de faible à modérée.
- Parmi ceux qui connaissaient son existence, certains ignoraient s'ils l'avaient reçue.
- Ceux qui connaissaient l'existence de l'ACT et qui se souvenaient de l'avoir reçue ne savaient pas toujours de quoi il s'agissait ou comment ils étaient devenus admissibles. Certains se rappelaient d'avoir vu la mention « crédit d'impôt » sur leur avis de cotisation

ou avaient souvenir que leur fournisseur de services de préparation des déclarations de revenus leur en avait parlé, mais ignoraient ce que c'était.

- Compte tenu de l'information fournie par l'animateur, la plupart des participants croyaient que l'ACT était une bonne chose, d'autant plus qu'elle s'adresse aux travailleurs à revenu modeste. La majorité s'entendait également pour dire que les montants étaient significatifs et pourraient faire une différence sur les finances de leur ménage.
- Cela étant dit, quelques participants étaient d'avis qu'il faudrait augmenter le seuil de revenu maximal afin qu'un plus grand nombre de travailleurs soient admissibles. Certains ont également suggéré d'augmenter les montants auxquels les travailleurs ont droit.

Connaissance générale et compréhension des paiements anticipés

Les participants étaient très peu au courant de l'option offerte aux travailleurs de recevoir une portion de leur ACT sous forme de paiements anticipés. Dans certains cas, ceux qui se rappelaient d'avoir eu droit à l'Allocation se souvenaient également d'avoir reçu des versements tout au long de l'année d'imposition 2022.

- Même ceux qui se rappelaient d'avoir reçu des paiements anticipés ne savaient pas toujours de quoi il s'agissait ni pourquoi ces montants leur étaient versés. Ils avaient crû que c'était leur conjoint/conjointe ou leur comptable qui avaient organisé cela.
- Parmi ceux qui avaient reçu des paiements anticipés, la plupart semblaient les apprécier. Dans certains cas, les participants ont indiqué qu'ils ne le feraient pas, la plupart ayant déjà dû rembourser une partie de ces montants.

La description détaillée des paiements anticipés s'est avérée très instructive pour quasiment tous les participants, y compris les quelques-uns qui avaient reçu de tels paiements. Selon les renseignements fournis, les thèmes généraux suivants ont été révélés :

- Le concept était assez simple à comprendre pour les participants.
- Quelques participants seulement continuaient de croire que le processus était trop compliqué pour ce qu'il valait.
- Même si plusieurs participants s'entendaient pour dire que le concept était simple à comprendre et le processus de demande, peu compliqué, et que l'intention était bonne, leur intérêt à l'égard des paiements anticipés était de faible à modéré tout au mieux. La plupart ont expliqué que même s'ils pouvaient voir l'avantage pour certains travailleurs à se prévaloir des paiements anticipés, ils n'en voyaient cependant pas l'utilité pour eux-mêmes.

- Les participants étaient surtout préoccupés par la possibilité de devoir rembourser la totalité ou une partie des montants reçus par paiements anticipés. Même s'ils ne recevraient que la moitié du montant auquel ils ont droit sous forme de paiements anticipés, et même s'ils avaient jusqu'en août pour faire la demande, les participants croyaient que le « risque » de devoir rembourser une partie du montant l'emportait sur les avantages à recevoir une portion de l'ACT à l'avance.
- Lorsqu'est venu le temps d'expliquer leurs préoccupations liées au remboursement, de nombreux participants croyaient que leur revenu était trop imprévisible pour l'évaluer précisément sur le formulaire de demande (travail saisonnier, travail à forfait, travail par quarts, etc.).
- Certains avaient l'impression que les montants qu'ils recevraient avec chaque versement de paiements anticipés ne valaient pas qu'ils courent le risque d'en rembourser la totalité ou une partie au moment de produire leur déclaration de revenus. Quelques-uns étaient également d'avis que ces montants seraient insuffisants pour justifier le « tracasserie » de remplir le formulaire de demande de paiements anticipés.
- Plusieurs participants ont aussi expliqué qu'ils n'avaient pas besoin de recevoir ces montants à l'avance et qu'ils préféraient attendre de produire leur déclaration de revenus pour recevoir le plein montant d'ACT, s'ils avaient à recevoir cet argent.
- Quelques participants étaient d'avis qu'une plus grosse somme forfaitaire reçue au moment de produire leur déclaration de revenus était plus susceptible d'avoir un impact et une utilité comparativement aux petits montants versés tout au long de l'année. Ils avaient le sentiment qu'il y avait moins de chance que ces petits montants soient remarqués et plus probables qu'ils soient dilués dans les débits et les crédits quotidiens.
- Quelques participants ont expliqué en quoi les récentes expériences avec la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et d'autres programmes qu'avaient vécues certaines personnes qui avaient dû rembourser les fonds à l'Agence du revenu du Canada (ARC) les avaient laissés hésitants à se prévaloir d'un programme s'ils couraient le risque de devoir rembourser des sommes.
- Les options qui permettent de faire une demande en utilisant Mon dossier ou en remplissant un formulaire papier et en l'envoyant à l'ARC ont bien été accueillies par les participants. Plusieurs ont confirmé qu'ils avaient parfois recours au service Mon dossier et qu'ils seraient à l'aise de l'utiliser pour faire une demande de paiements anticipés.

Il convient de noter que quelques-uns des participants qui avaient reçu des paiements anticipés ignoraient qu'ils pourraient devoir les rembourser, en totalité ou en partie, au moment de

produire leur déclaration de revenus. Cette information en a découragé plusieurs de faire une demande de paiements anticipés à l'avenir.

Les participants avaient très peu de suggestions pour améliorer l'option des paiements anticipés. Les idées proposées incluaient ce qui suit :

- Améliorer et augmenter les communications au sujet des paiements anticipés pour s'assurer que les personnes qui en font la demande comprennent bien qu'ils pourraient devoir en rembourser la totalité ou une partie au moment de produire leur déclaration de revenus.
- Simplifier le processus de demande de paiements anticipés – par exemple, en ajoutant une case à cocher sur la déclaration de revenus.
- Faciliter le retrait à mi-chemin durant l'année si le bénéficiaire a l'impression qu'il est sur une voie qui pourrait l'amener à rembourser les montants reçus.
- Quelques-uns avaient l'impression qu'au même titre que les remboursements de TPS et l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), l'ARC devrait automatiquement inscrire les contribuables aux versements.
- S'assurer que ceux qui doivent rembourser des montants ont accès à des modalités de paiement raisonnables, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas à rembourser la totalité d'un seul coup.

Nous avons demandé aux participants si les paiements anticipés pouvaient constituer une forme de prêt sans intérêts du gouvernement du Canada, ou s'ils considéraient *de facto* l'ACT comme un prêt sans intérêts qu'ils n'auraient probablement pas à rembourser ou du moins, pas en totalité. Même si plusieurs étaient intrigués par ce concept, la plupart ne croyaient pas que les paiements anticipés d'ACT équivalaient à un prêt sans intérêts. Le manque de clarté à savoir *s'ils devraient rembourser quoi que ce soit, le moment où ils devraient rembourser et le montant à rembourser* ont laissé les participants indifférents à l'idée de considérer les paiements anticipés comme une forme de prêt sans intérêts.

Cependant, plusieurs s'entendaient pour dire qu'il était important d'informer les demandeurs et les bénéficiaires de paiements anticipés que s'ils devaient rembourser quoi que ce soit, ce serait sans intérêts.

Communications

Les participants appuyaient fortement l'idée que le gouvernement du Canada augmente ses communications au sujet de l'ACT et des paiements anticipés. Parmi les suggestions les plus souvent mentionnées, notons celles-ci :

- Encourager les entreprises de préparation des déclarations de revenus et les comptables à mieux informer leurs clients au sujet de l'ACT et des avantages et inconvénients des paiements anticipés.
- Fournir plus d'information sur les avis de cotisation.
- Améliorer la coordination avec les logiciels de préparation de déclarations de revenus afin que ceux qui produisent leur propre déclaration soient mieux informés.
- Envoyer régulièrement des avis par le biais de Mon dossier, y compris un lien direct vers le formulaire de demande.
- Envoyer l'information par la poste – les participants ont confirmé qu'ils ouvraient toujours les enveloppes provenant de l'ARC. Certains étaient d'avis que l'ARC avait probablement une bonne idée des ménages admissibles à l'ACT et qu'elle pouvait les cibler plus précisément.
- Se servir des médias de masse, comme la télévision, la radio et les réseaux sociaux pour avoir une plus vaste portée.
- Utiliser la publicité ciblée pour rejoindre les travailleurs canadiens à revenu modeste, notamment dans les transports en commun, les centres d'emploi et les centres de formation.

Mise en garde concernant la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à recueillir des points de vue et à trouver une orientation plutôt que des mesures qualitatives extrapolables. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais d'obtenir l'éventail complet des opinions sur un sujet, comprendre le langage utilisé par les participants, évaluer les niveaux de passion et d'engagement, et exploiter le pouvoir du groupe pour stimuler les réflexions. Les participants sont encouragés à exprimer leurs opinions, peu importe si ces opinions sont partagées ou non par d'autres.

En raison de la taille de l'échantillon, des méthodes de recrutement utilisées et des objectifs de l'étude, il est clair que la tâche en question est de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent être extrapolés à une plus vaste population, pas plus qu'ils ne visent à l'être.

Plus particulièrement, il n'est pas approprié de suggérer ou de conclure que quelques (ou de nombreux) utilisateurs du monde réel agirait d'une façon uniquement parce que quelques (ou de nombreux) participants ont agi de cette façon durant les séances. Ce genre de projection relève strictement de la recherche quantitative.

Fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : CW2239367

Date d'octroi du contrat : 31 août 2022

Valeur du contrat (TVH incluse) : 84 970,35 \$

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère des Finances Canada à por-rop@fin.gc.ca