



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

## Groupes de discussion des centres de contact de 2023-2024

Priorités en matière de service à la clientèle au moment de  
communiquer avec l'Agence

Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Préparé par Sage Research Corporation

Numéro de contrat de Services publics et Approvisionnement Canada : CW2342992

D'une valeur approximative de 87 976,15 \$.

Date de début : 21 décembre 2023

Date de distribution : Mars 2024

Numéro d'inscription : POR 109-23

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

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

# **Groupes de discussion des centres de contact de 2023-2024 Priorités en matière de service à la clientèle au moment de communiquer avec l'Agence**

Rapport définitif

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

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Mars 2024

L'Agence du revenu du Canada a demandé à Sage Research Corporation de mener une étude de recherche qualitative sur l'opinion publique sur divers aspects des attentes en matière de service à l'égard du centre de contact de l'Agence. Neuf groupes de discussion en ligne d'une durée de deux heures ont été menés entre le 13 et le 28 février 2024. Il y avait trois groupes cibles : le grand public, les petites et moyennes entreprises et les intermédiaires fiscaux. Trois groupes ont été menés avec chaque groupe cible, avec une séance dans l'Ouest, une dans l'Est et une au Québec. Pour tous les groupes de discussion, le participant qualifié était une personne qui a communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois et qui n'était pas entièrement satisfaite de l'appel.

This publication is also available in English under the title: 2023-2024 Contact Centre Focus Groups

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. 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 au :

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

**Numéro de catalogue : Rv4-202/2024F-PDF**

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-71931-3**

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 109-23) :**

**Numéro de catalogue : Rv4-202/2024E-PDF (rapport définitif, anglais)**

**ISBN : 978-0-660-71930-6**

## Table des matières

<b>Résumé.....</b>	<b>1</b>
<b>Résultats détaillés.....</b>	<b>10</b>
<b>Niveau d'expérience des appels à l'Agence .....</b>	<b>10</b>
<b>Rôle des sites en ligne de l'Agence.....</b>	<b>10</b>
Utilisation des sites en ligne de l'Agence.....	10
Suggestions des participants pour les sites en ligne de l'Agence.....	12
<b>Intérêt à l'égard d'autres canaux de communication avec l'Agence .....</b>	<b>15</b>
Clavardage .....	15
Robot conversationnel.....	15
Clavarder avec un agent.....	17
Courriel .....	18
<b>Faire un appel .....</b>	<b>19</b>
Système activé par le toucher par rapport au système activé par la voix.....	20
Connaissance des temps d'attente pour parler à un agent.....	21
Temps de mise en attente pour parler à un agent.....	22
Rappels comme solution de rechange à la mise en attente.....	23
Validation de l'appelant.....	26
Appels interrompus .....	27
<b>Interaction avec les agents .....</b>	<b>27</b>
Prestation de renseignements.....	28
Façon d'interagir avec l'appelant.....	30
<b>Annexe A — Méthodologie .....</b>	<b>32</b>
<b>Annexe B – Grille de recrutement .....</b>	<b>35</b>
<b>Annexe C – Guides de discussion.....</b>	<b>58</b>

## Résumé

L'Agence du revenu du Canada a mené plusieurs études sur les attentes et les expériences du public à l'égard de son centre de contact. En fonction des résultats de la recherche, des normes de service et des politiques et des procédures internes ont été mises en place pour améliorer les temps d'attente des files d'attente téléphoniques, pour aviser les appelants dans la file d'attente et sur le site Web Communiquez avec nous de l'Agence des temps d'attente prévus. Une fonction de rappel pendant les périodes de pointe de volume d'appels a été mise en œuvre, ainsi qu'un numéro d'identification personnel (NIP) facultatif pour accélérer le processus de confirmation de l'identité.

L'objectif principal de cette recherche était de mieux comprendre les raisons pour lesquelles les clients peuvent trouver leur expérience d'appel à l'Agence insatisfaisante. L'objectif était de comprendre les principaux facteurs de la satisfaction des clients et la façon dont ils peuvent être traduits en renseignements exploitables. Un objectif secondaire était d'étudier l'utilisation et les impressions des autres modes de communication avec l'Agence et la façon dont ces autres canaux pourraient compléter le service téléphonique pour améliorer l'expérience globale du service à la clientèle.

### 1. But et objectifs de la recherche

Les objectifs de la présente recherche comprenaient les suivants :

- Mieux comprendre l'expérience des Canadiens en ce qui a trait à la communication par téléphone avec l'Agence.
- Recueillir des renseignements sur leurs attitudes uniques et leurs obstacles et défis en ce qui a trait à la communication par téléphone avec l'Agence.
- Évaluer le niveau de satisfaction des clients à l'égard de la communication par téléphone avec l'Agence.
- Cerner les lacunes et les possibilités pour l'Agence de mieux servir ces publics et de s'assurer qu'ils reçoivent le meilleur service par téléphone possible.
- Examiner l'utilisation globale et les impressions des différents services et canaux, ainsi que les préférences pour les canaux privilégiés pour les types de services sélectionnés (renseignements de base, clarification des renseignements envoyés par l'Agence, questions fiscales personnelles ou des clients).

### 2. Méthodologie

Neuf groupes de discussion en ligne d'une durée de deux heures ont été menés entre le 13 et le 28 février 2024. Il y avait trois groupes cibles : le grand public, les petites et moyennes entreprises (PME – entreprises de moins de 100 employés) et les intermédiaires fiscaux (professionnels qui travaillent avec des particuliers ou des petites entreprises). Trois groupes ont été menés avec chaque groupe cible, avec une séance dans l'Ouest, une dans l'Est et une au Québec. Pour tous les groupes de discussion, le participant qualifié était une personne qui a communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois et qui n'était pas entièrement satisfaite de l'appel.

Chaque groupe était constitué de 6 à 10 participants, pour un total de 76 participants. Les participants ont reçu une rétribution comme suit : grand public 150 \$; PME 200 \$; intermédiaires fiscaux 250 \$.

### 3. Limites et utilisation des constatations

Cette recherche était de nature qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats reflètent l'opinion des participants concernant les sujets étudiés. Toutefois, ils ne peuvent pas être généralisés statistiquement pour représenter l'ensemble de la population. Toutefois, la recherche qualitative produit une richesse et une profondeur de réponse qui ne sont pas facilement accessibles au moyen d'autres méthodes de recherche. L'aperçu et l'orientation fournis par la recherche qualitative en font un outil approprié pour examiner les expériences et les opinions des participants en ce qui concerne le centre de contact de l'Agence.

Les résultats de cette recherche seront utilisés pour orienter les améliorations apportées aux canaux de service actuels de l'Agence. Cela aidera à déterminer les aspects d'un appel à l'Agence qui sont les plus importants pour les appelants et permettra à la Direction des services du centre de contact (DSCC) d'apporter des changements à l'expérience client qui cadrent le mieux avec les priorités des appelants.

## 4. Principaux résultats

### 4.1 Niveau d'expérience des appels à l'Agence

Il était fréquent que les participants aient appelé l'Agence plus d'une fois au cours de la dernière année.

- Participants du grand public et des PME : Une grande majorité des participants avaient appelé l'Agence plus d'une fois au cours de la dernière année, habituellement entre trois et cinq fois. Tous, sauf quelques-uns, ont parlé à un agent.
- Intermédiaires fiscaux participants : En moyenne, la plupart des participants ont appelé plusieurs fois par mois, et certains ont appelé au moins une fois par semaine. Tous avaient parlé aux agents.

### 4.2 Rôle des sites en ligne de l'Agence

**Utilisation des sites en ligne de l'Agence :** La connaissance et l'utilisation des ressources en ligne de l'Agence, y compris le site Web de l'Agence et les portails sécurisés, étaient élevées parmi les participants du grand public et des PME. De plus, ils ont habituellement appelé l'Agence après avoir tenté de trouver des renseignements pertinents en ligne. Les participants intermédiaires fiscaux, en tant que professionnels de l'impôt, en connaissent déjà beaucoup sur le sujet, connaissent bien les sites en ligne de l'Agence et ont utilisé ces sites au besoin, le cas échéant.

Parmi le petit nombre de participants du grand public et des PME qui n'ont pas d'abord fait de recherche en ligne, la raison la plus courante était qu'ils pensaient qu'il serait plus rapide de parler à un agent plutôt que de chercher les renseignements en ligne, car ils pensaient que ce dernier serait chronophage ou difficile.

Parmi les participants qui ont d'abord consulté un site en ligne de l'Agence, il y avait trois principaux types de raisons pour appeler l'Agence :

- Le site Web fournit des renseignements généraux, mais le participant cherchait des renseignements propres à ses besoins ou à sa situation.
- Ils n'ont pas pu trouver des renseignements suffisants ou pertinents sur le site Web.
- Ils croient avoir trouvé les renseignements dont ils avaient besoin, mais ils voulaient s'assurer de bien les comprendre.

#### **Suggestions des participants pour les sites en ligne de l'Agence :**

- *Faire en sorte que les renseignements soient plus faciles à trouver.* Les suggestions les plus courantes étaient les suivantes :
  - Fournir un robot conversationnel (consultez la section *Autres moyens de communiquer avec l'Agence* ci-dessous).
  - Fournir des listes de foires aux questions (FAQ). Veuillez noter que le site Web de l'Agence utilise déjà des liens vers des sujets et qu'il utilise des FAQ sur certaines pages Web. Le point général est que les FAQ sont perçues comme un moyen convivial et efficace de trouver des renseignements.
- *Fournir des accusés de réception et des mises à jour sur le statut des demandes soumises.* Un bon nombre d'intermédiaires fiscaux appellent l'Agence pour savoir si une demande a été reçue ou pour connaître son statut lorsqu'un long délai s'est écoulé sans réponse. Ils ont suggéré que, dans le portail sécurisé pertinent, l'Agence devrait envoyer des accusés de réception et des mises à jour sur le statut.
- *Autoriser les demandes pour certaines mesures à partir d'un portail sécurisé.* Plusieurs intermédiaires fiscaux ont suggéré de permettre de demander certaines actions dans un portail sécurisé qui nécessite actuellement d'appeler un agent. L'exemple précis donné consistait à corriger l'attribution de fonds au mauvais compte.

### **4.3 Intérêt à l'égard d'autres canaux de communication avec l'Agence**

**Clavardage :** Les participants ont été interrogés au sujet de deux types de clavardage : le clavardage avec un robot conversationnel et le clavardage avec un agent. Il y avait un intérêt pour les deux, même s'ils étaient perçus comme ayant des rôles différents.

- **Robot conversationnel :** Plusieurs participants, surtout les participants du grand public et des PME, avaient l'impression qu'un robot conversationnel pourrait être utile dans certaines situations, même si certains sont sceptiques de son utilité. Veuillez noter que le site Web de l'Agence a un robot conversationnel, « Clavardez avec Charlie ». Toutefois, presque aucun des participants n'a mentionné avoir remarqué ou utilisé ce robot conversationnel. Il semble donc que d'autres mesures pourraient être prises pour accroître la visibilité de ce dernier. Les avantages de base d'un robot conversationnel par rapport à appeler un agent comprennent l'absence de temps d'attente pour interagir avec un robot conversationnel et la disponibilité en tout temps. Les avantages supplémentaires perçus comprennent ce qui suit :
  - Il s'agit d'une forme efficace de recherche et de présentation de renseignements.

- Elle peut relier l'utilisateur à un agent pertinent en fonction de son analyse des renseignements dont l'utilisateur a besoin. Les participants ont fait référence à deux façons d'accéder à un agent : un clavardage en direct avec un agent, ou le robot conversationnel offre d'organiser un rappel par un agent.
- Le clavardage fournit un compte rendu écrit de la réponse de l'Agence, qui peut être utilisé à la fois aux fins de consultation ultérieure et comme documents officiels de la réponse de l'Agence à une demande de renseignements dans le cas où l'utilisateur doit justifier ses mesures connexes à un moment donné.

La principale limite perçue d'un robot conversationnel est la croyance que les renseignements qu'il peut fournir seront de nature générale et qu'il ne sera pas en mesure de répondre aux questions plus précises que les utilisateurs peuvent souvent avoir. Cela a été perçu comme limitant considérablement les types de demandes de renseignements pour lesquels il est utile.

- **Clavardage avec un agent** : Certains participants ont dit qu'ils aimeraient avoir l'option de clavarder avec un agent. Veuillez noter que l'Agence offre des services de clavardage en ligne avec un agent pour obtenir des renseignements qui ne sont pas propres à un compte, mais qu'aucun des participants ne semblait au courant de ce service. Les participants ont supposé que le clavardage avec un agent pouvait comprendre des questions et des demandes propres à un compte. Au-delà des avantages de base qui découlent de l'interaction avec un agent, les principaux avantages potentiels du clavardage en ligne avec un agent étaient les suivants :
  - Il y aurait peu ou pas de temps d'attente pour discuter avec un agent. Les participants avaient tendance à supposer que le temps d'attente pour discuter avec un agent en ligne serait beaucoup plus court que le temps d'attente pour parler à un agent au téléphone.
  - Il y aurait un compte rendu écrit de la réponse de l'Agence.

Voici les raisons pour lesquelles les participants n'ont pas utilisé le clavardage avec un agent :

- Si le temps d'attente pour clavarder en ligne avec un agent est semblable au temps d'attente pour parler à un agent au téléphone, la valeur perçue du clavardage est réduite.
- Certains ont dit qu'en général, ils préfèrent parler avec une personne plutôt que de communiquer par clavardage. Quelques-uns ont dit qu'ils pourraient trouver plus difficile de communiquer clairement par écrit que de parler à un agent.
- Un participant intermédiaire fiscal a indiqué que si les agents de clavardage sont « subalternes » et qu'ils ne peuvent pas répondre adéquatement à la question ou à la demande de la personne, la personne finira par devoir appeler de toute façon.

**Courriel** : Il y avait beaucoup d'intérêt quant à l'option d'utiliser des courriels pour interagir avec l'Agence. Les participants ont supposé que cela pourrait comprendre des renseignements propres au compte, et dans ce contexte, certains ont expressément stipulé que l'option de courriel devrait être située dans un portail sécurisé. Les avantages perçus comprennent ce qui suit :

- Cela évite d'avoir à attendre pour parler à un agent au téléphone.

- Une demande envoyée par courriel sera acheminée au secteur approprié avec les connaissances pertinentes.
- Elle fournit un compte rendu écrit de la réponse de l'Agence.

De nombreux participants ont fait remarquer que le cas d'utilisation des courriels concernerait les questions qui sont moins urgentes, car ils ont supposé qu'il y aurait un décalage entre l'envoi d'un courriel et la réception d'une réponse. Les suggestions des participants pour ce qui serait un délai de réponse acceptable variaient principalement entre un et trois jours.

#### 4.4 Effectuer un appel

Il n'y a eu aucun problème majeur en ce qui concerne la recherche du numéro à appeler, les heures d'ouverture du centre de contact ou la navigation dans le système téléphonique automatisé. Voici d'autres aspects du fait d'effectuer un appel qui ont été abordés.

- **Système activé par le toucher par rapport au système activé par la voix.** On a lu aux participants une description d'un système automatisé activé par la voix et on leur a demandé leur préférence par rapport au système actuel activé par le toucher. La majorité des participants de tous les groupes cibles préféraient utiliser le système actuel activé par le toucher. Parmi la minorité ouverte à l'utilisation d'un système activé par la voix, ils ont souvent dit que cela pourrait être une option en plus du système activé par le toucher, mais pas un remplacement pour ce dernier.

Parmi ceux qui s'intéressent à un système activé par la voix, la majorité d'entre eux estiment qu'il s'agit d'un moyen plus efficace de naviguer dans le système automatisé.

Essentiellement, cela pourrait éviter d'avoir à écouter et à répondre à une série de menus, et pourrait mener l'appelant à l'agent ou aux renseignements appropriés plus rapidement.

Parmi ceux qui ne sont pas en faveur d'un système activé par la voix, les raisons comprennent ce qui suit :

- Ils sont satisfaits du système actuel activé par le toucher.
  - Le système de reconnaissance vocale peut ne pas toujours reconnaître avec exactitude les mots, comme le discours des personnes ayant un accent.
  - Un système de reconnaissance vocale pourrait être moins efficace qu'un système activé par le toucher si l'appelant n'utilise pas les mots ou les phrases appropriés pour décrire ce qu'il veut.
- **Connaissance des temps d'attente pour parler à un agent :** Dans l'ensemble des trois groupes cibles, les participants étaient habituellement au courant de l'annonce du temps d'attente alors qu'ils attendent de parler à un agent. Toutefois, très peu de participants savaient que les temps d'attente sont indiqués sur le site Web de l'Agence. Lorsqu'on leur a dit que ces renseignements étaient disponibles, la plupart ont dit que cela serait utile, car cela les aiderait à décider s'ils doivent appeler à ce moment-là.
  - **Temps d'attente en attendant de parler à un agent :** Les longs temps d'attente en attente étaient un facteur important d'insatisfaction lors d'un appel avec l'Agence. Il était fréquent que les participants mentionnent des temps d'attente de une à quatre heures. Non seulement le temps d'attente lui-même est ennuyeux, mais il peut également accroître l'insatisfaction si une partie subséquente de l'appel ne se déroule pas bien (p. ex., l'agent de

première ligne ne gère pas bien l'appel, ou l'appel est interrompu et il faut rappeler). La majorité des participants ont suggéré qu'un temps d'attente allant jusqu'à entre 20 et 30 minutes serait raisonnable. Certains ont suggéré une période de 10 à 15 minutes, et un petit nombre d'entre eux considéraient qu'un délai allant jusqu'à une heure était raisonnable.

- **Rappels comme solution de rechange à l'attente en attente** : Deux types d'options de rappel ont été abordés : une option de rappel offerte au téléphone alors que l'appelant est en attente et une planification de rappel sur le site Web de l'Agence. Les deux options étaient très populaires dans les trois groupes cibles en tant que moyens d'éviter de passer du temps en attente. Voici les suggestions des participants concernant les deux options de rappel :
  - Permettre à l'utilisateur de fournir des renseignements sur l'objet de l'appel afin que le rappel provienne d'un agent ayant l'expertise pertinente.
  - Fournir une certaine capacité à contrôler le moment du rappel, afin que l'utilisateur puisse organiser son temps et s'assurer d'être disponible.
  - Appeler plus d'une fois si personne ne répond.

*Option de rappel au téléphone* : Certains participants se sont vu offrir une option de rappel alors qu'ils étaient en attente pour parler avec un agent du centre de contact de l'Agence. Tous ceux qui ont utilisé cette option de rappel ont dit que cela fonctionnait très bien. Veuillez noter que l'Agence a déjà mis en œuvre une option de rappel au téléphone, mais qu'elle n'est offerte que pendant les périodes de pointe de volume d'appels. Cela explique pourquoi tout le monde n'a pas reçu une offre d'option de rappel. Lorsqu'elle est offerte, elle est offerte une fois peu de temps après que le client entre dans la file d'attente de l'agent. Lorsque cette question a été soulevée dans certains groupes de discussion, la plupart des participants ont dit qu'elle devrait être offerte plus d'une fois afin qu'une personne puisse mieux organiser son temps.

*Option de rappel sur le site Web de l'Agence* : Cette option était très populaire auprès des trois groupes cibles. Dans un groupe de discussion (un groupe d'intermédiaires fiscaux), le modérateur a demandé dans quelle mesure l'utilisation de cette option remplacerait le fait d'appeler l'Agence de façon proactive. Notamment, quelques participants intermédiaires fiscaux ont indiqué que cela pourrait remplacer jusqu'à « 75 % à 80 % » de leurs appels proactifs. S'il s'agit d'une conséquence plus générale pour les autres appelants, cela entraînerait un changement important dans la façon dont le centre de contact gère les appels téléphoniques.

- **Validation de l'appelant** : La majorité des participants de tous les groupes cibles ont dit qu'ils n'avaient pas de problèmes ou de suggestions à faire par rapport au processus de validation de l'appelant. Voici des suggestions faites par quelques participants :
  - Intégrer la vérification biométrique, comme la reconnaissance vocale, au processus afin de simplifier ce qui est exigé d'un appelant.
  - Envoyer un code à usage unique à l'appelant qu'il fournit ensuite à l'agent.
- **Appels interrompus** : Certains participants ont signalé qu'ils ont vécu un appel interrompu. Il semble que lorsqu'un appel a été interrompu, il était plus probable que cela se produise lorsqu'il parlait avec un agent, ou lorsqu'un appel était transféré à un autre agent. En ce qui

concerne ce dernier, il n'était pas tout à fait clair quand l'appel a été abandonné : certains ont dit que c'était pendant qu'ils parlaient encore avec le premier agent, tandis que d'autres ont dit que cela s'est produit pendant qu'ils étaient en attente du prochain agent. Cette distinction peut être importante, car elle pourrait avoir une incidence sur la capacité de l'Agence à détecter qu'un appel a été interrompu. Lorsqu'un appel interrompu peut être détecté, il pourrait être possible pour l'Agence d'effectuer un rappel.

Les participants ont suggéré que dès qu'un appelant commence à parler avec un agent, celui-ci devrait obtenir le numéro de téléphone de l'appelant. Si l'appel est interrompu, l'agent devrait immédiatement rappeler la personne.

#### 4.5 Interaction avec les agents

Voici quelques points généraux sur les interactions des participants avec les agents du centre de contact :

- Dans les trois groupes cibles, les participants ont mentionné avoir connu une variabilité dans leur satisfaction à l'égard des agents. L'une des conséquences générales de cette variabilité est qu'elle a parfois amené une personne à appeler de nouveau, que ce soit pour obtenir des renseignements plus exacts ou pour communiquer avec un agent qui est plus agréable et qui a de meilleures manières envers l'appelant. Cela suggère qu'une façon de réduire les appels répétés est d'assurer une expertise technique et des compétences générales uniformes pour l'ensemble des agents.
- Pour toutes les dimensions abordées dans cette section, il y a eu des rapports d'interactions positives avec les agents, soit des agents qui étaient bien informés, qui ont fourni des renseignements exacts et complets, qui ont été activement utiles et qui étaient agréables. Cette recherche était axée sur les facteurs d'insatisfaction, et l'échantillon de la recherche était composé d'appelants qui n'étaient pas entièrement satisfaits de leur appel au centre de contact de l'Agence. Par conséquent, cette section met davantage l'accent sur les expériences négatives plutôt que sur celles qui étaient positives, mais le fait qu'il y a eu des expériences positives dans toutes les dimensions doit également être gardé à l'esprit.

**Fournir des renseignements :** Dans tous les groupes cibles, certains participants ont déclaré avoir reçu ce qu'ils perçoivent comme étant des renseignements inexacts ou incomplets. Du point de vue de l'appelant, cela s'est produit de deux façons, mais dans les deux cas, la conséquence a été que la personne a appelé de nouveau pour tenter d'obtenir des renseignements plus fiables :

- L'appelant avait des doutes quant aux renseignements qui lui étaient fournis. Certains participants du grand public et des PME semblaient réticents dans cette situation à vraiment remettre en question l'agent, p. ex., pour exprimer leurs doutes ou pour demander un transfert à un agent plus compétent. Plusieurs participants ont fait une suggestion qui pourrait aider à gérer cette situation, à savoir, ils ont suggéré que les agents vérifient régulièrement de façon proactive auprès de l'appelant s'ils estiment que la raison de l'appel a été traitée de façon adéquate et appropriée.
- L'appelant a découvert que les renseignements étaient inexacts ou incomplets après l'appel.

*Transfert à un autre agent* : La plupart des participants estiment qu'un transfert à un agent plus compétent est une solution raisonnable lorsqu'un agent de première ligne n'est pas en mesure de traiter la demande de l'appelant. La satisfaction à l'égard du niveau de connaissance de ces agents de deuxième niveau était élevée. Les principaux facteurs ayant une incidence sur la satisfaction à l'égard du transfert étaient les suivants :

- *La rapidité avec laquelle la décision de transférer est prise* : La plainte la plus courante par rapport au fait d'être transféré était que la décision de transférer l'appel n'était pas prise assez rapidement, ou que l'agent de première ligne ne voulait pas du tout transférer l'appel. Les participants ont indiqué qu'il est important que les agents soient en mesure de se rendre compte rapidement qu'ils ne sont pas équipés ou en mesure de traiter une demande et qu'ils soient disposés à transférer l'appel à un agent plus compétent.
- *Temps d'attente en attendant le prochain agent* : Certains participants ont fait remarquer que leur ouverture à un agent de première ligne qui n'était pas en mesure de traiter leur demande et qui les transférait plutôt à un autre agent dépendait plutôt du temps d'attente pour parler au deuxième agent. S'ils ont passé beaucoup de temps en attente pour parler au premier agent, ils ne veulent pas passer encore plus de temps à attendre pour parler au deuxième agent.
- *Renseignements à la disposition du prochain agent* : Certains participants ont exprimé une frustration par rapport au fait qu'ils doivent tout expliquer de nouveau au prochain agent. Ils ont suggéré que le premier agent prenne des notes et envoie les notes au prochain agent dans le cadre du transfert, ou qu'il reste en ligne et informe verbalement le prochain agent.

**Manière d'interagir avec l'appelant** : Une exigence de base perçue est que les agents soient polis et respectueux. Voici d'autres caractéristiques souhaitées :

- *Écouter activement/aider activement* : L'écoute active signifie qu'après que l'appelant ait énoncé l'objet de l'appel, l'agent pose des questions de suivies afin de s'assurer et de confirmer qu'il comprend ce que l'appelant veut. Être activement serviable signifie également avoir l'impression de vouloir aider et de prévoir et de fournir des renseignements que l'appelant n'a pas expressément demandés, mais qui pourraient être utiles compte tenu de la raison de l'appel.
- *Patience* : Cela signifie que l'agent prend le temps d'écouter, de poser des questions et de fournir de l'aide. Si un agent semble impatient, l'appelant peut avoir l'impression que l'agent se soucie davantage de raccrocher le téléphone que de l'aider, ou si l'agent est condescendant, il peut avoir l'impression qu'il est « stupide ».
- *Empathie* : L'empathie signifie que l'agent reconnaît comment l'appelant peut se sentir. L'appelant peut être stressé en raison de l'objet de l'appel, ou il peut se sentir frustré ou contrarié en raison du temps qu'il a passé en attente.

## 5. Valeur du contrat

**Valeur du contrat** : 87 976,15 \$ (y compris la TVH)

## 6. Attestation de neutralité politique

J'atteste par la présente, à titre de représentant de Sage Research Corporation, que les produits livrables finaux sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées 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 quant aux partis politiques, les positions ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Rick Robson  
Vice-président  
Sage Research Corporation

## Résultats détaillés

### Niveau d'expérience des appels à l'Agence

Pour être admissible à la recherche, une personne doit avoir appelé l'Agence au moins une fois au cours de la dernière année. En fait, il était fréquent que les participants aient appelé l'Agence plus d'une fois au cours de la dernière année :

- Participants du grand public et des PME : Une grande majorité a appelé l'Agence plus d'une fois au cours de la dernière année. Le nombre d'appels variait de deux à six, le plus courant étant de trois à cinq appels. Tous, sauf quelques-uns, ont parlé à un agent.
- Participants des intermédiaires fiscaux : Tous ont appelé l'Agence à maintes reprises. Il s'agissait de plusieurs participants qui appelaient environ une fois par mois en moyenne, bien qu'ils soient plus nombreux pendant la période de production des déclarations de revenus des particuliers, à un participant qui a dit « trop de fois pour compter ». La plupart d'entre eux ont appelé en moyenne plusieurs fois par mois, et certains ont appelé au moins une fois par semaine en moyenne. Tous avaient parlé aux agents.

En ce qui concerne le recrutement, il y avait un objectif souple pour essayer d'inclure quelques participants dans chaque groupe qui ont appelé l'Agence au cours de la dernière année, mais qui n'ont jamais parlé à un agent, c'est-à-dire qu'ils n'ont utilisé que le système automatisé. Il s'est avéré que cela était très difficile et qu'il n'était pas possible d'atteindre cet objectif. À cette fin :

- Cela concorde avec les résultats du sondage de l'Agence de 2018 portant sur les attentes en matière de service du centre d'appels de l'Agence du revenu du Canada, qui a conclu qu'il est très ou plutôt peu probable que la plupart des Canadiens (67 %) utilisent le service téléphonique automatisé plutôt que de parler à un agent.
- Dans le cadre de ce projet de recherche, on a demandé aux participants s'ils avaient obtenu aux moins certains des renseignements qu'ils cherchaient dans le système automatisé, et aucun ne l'a fait. De plus, aucun n'avait de suggestions pour d'autres types de renseignements qui devraient être disponibles à partir du système automatisé. Cela souligne l'importance globale de pouvoir interagir avec un agent lorsque les gens communiquent avec l'Agence.

### Rôle des sites en ligne de l'Agence

#### Utilisation des sites en ligne de l'Agence

L'Agence fournit beaucoup de renseignements en ligne, y compris des renseignements fiscaux généraux et des renseignements personnels ou propres à l'entreprise, sur les portails en ligne sécurisés – Mon Dossier, Mon Dossier d'entreprise et Représenter un client. Obtenir des renseignements à partir de ces sites en ligne peut être une solution de rechange par rapport à appeler l'Agence. La sensibilisation et l'utilisation de ces ressources en ligne étaient élevées parmi

les participants du public général et des PME. De plus, ils ont habituellement appelé l'Agence après avoir tenté de trouver des renseignements pertinents en ligne.

- Participants du public général : La plupart d'entre eux avaient consulté le site Web général de l'Agence à un moment donné au cours de la dernière année, et la plupart avaient accédé à Mon dossier à un moment donné au cours de la dernière année. Avant d'appeler l'Agence, la plupart avaient cherché en ligne des renseignements pertinents à leurs questions.
- Participants des PME : La plupart d'entre eux avaient consulté le site Web général de l'Agence à un moment donné au cours de la dernière année, et une grande majorité avait accédé à Mon dossier d'entreprise. Avant d'appeler l'Agence, une grande majorité avait cherché des renseignements pertinents sur un site en ligne de l'Agence.

Les participants intermédiaires fiscaux, en tant que professionnels de l'impôt, en connaissent déjà beaucoup sur le sujet, connaissent bien les sites en ligne de l'Agence et ont utilisé ces sites au besoin, le cas échéant.

Parmi le petit nombre de participants du grand public et des PME qui n'ont pas d'abord fait de recherche en ligne, la raison la plus courante était qu'ils pensaient qu'il serait plus rapide de parler à un agent plutôt que de chercher les renseignements en ligne, car ils pensaient que ce dernier serait chronophage ou difficile. Ces autres raisons ont été mentionnées par un ou deux participants : n'était pas autorisé à accéder au portail sécurisé pertinent; a reçu une lettre de l'Agence avec un numéro de téléphone s'il avait des questions; avait une question qui était très urgente et savait que les renseignements ne seraient pas encore disponibles sur le portail sécurisé pertinent; préfèrent parler à une personne; ils n'ont tout simplement pas pensé à d'abord chercher les renseignements en ligne.

En ce qui concerne les participants du grand public et des PME qui se sont d'abord rendus en ligne, il convient de noter que l'on ne peut pas évaluer entièrement s'ils auraient pu trouver des renseignements pertinents à leur appel parce que, pour des raisons de protection des renseignements personnels, on n'a pas demandé aux participants les détails précis de leurs raisons d'appeler l'Agence. Dans cette optique, il y a trois principaux types de raisons que les participants ont invoquées pour appeler l'Agence après avoir cherché en ligne :

- *Le site Web fournit des renseignements généraux, mais le participant cherchait des renseignements propres à ses besoins ou à sa situation.* Il s'agissait de la raison la plus souvent invoquée pour appeler l'Agence.
- *Ils n'ont pas pu trouver des renseignements suffisants ou pertinents sur le site Web.* Cette raison chevauche la précédente, mais l'accent était davantage mis sur la difficulté à chercher des renseignements sur le site Web de l'Agence. Autrement dit, les participants ont cherché des renseignements sur le site Web de l'Agence, mais n'ont pas pu trouver ce qu'ils cherchaient parce que le processus de recherche ne semblait pas leur permettre d'obtenir les renseignements qu'ils voulaient.
- *Ils voulaient s'assurer qu'ils comprenaient les renseignements.* Les participants ont indiqué qu'ils avaient trouvé des renseignements pertinents, mais qu'ils voulaient parler à un agent pour s'assurer qu'ils les comprenaient correctement, et possiblement pour être en mesure de poser des questions de suivi. Les renseignements trouvés en ligne peuvent sembler clairs, mais ils veulent confirmer leur compréhension, ou les renseignements en ligne peuvent être difficiles à comprendre et ils doivent en discuter avec un agent.

Un cas particulier dans lequel certains participants du grand public ont appelé l'Agence après avoir consulté le site Web de l'Agence étaient des participants qui ouvraient habituellement une session dans Mon dossier en utilisant un mot de passe (c.-à-d. pas un partenaire de connexion), mais qui avaient perdu leurs identifiants d'ouverture de session. Ils n'ont pas été en mesure de déterminer à partir du site Web de l'Agence comment rétablir l'accès, et ils ont donc dit qu'ils devaient appeler un agent. Plusieurs participants ont suggéré qu'il devrait y avoir un moyen de rétablir l'accès sans avoir à parler à un agent. Il est à noter qu'en fait, il est possible de rétablir l'accès en ligne. Toutefois, il faut connaître certains éléments de l'inscription initiale, comme l'ID utilisateur de l'Agence, ou les réponses aux questions de sécurité associées à l'inscription, ou les éléments de ligne sur la déclaration de revenus la plus récente.

### **Suggestions des participants pour les sites en ligne de l'Agence**

On a demandé aux participants s'ils avaient des suggestions de changements à apporter aux sites en ligne de l'Agence afin de réduire la nécessité d'appeler l'Agence. Voici les suggestions abordées ci-dessous :

- Faire en sorte que les renseignements soient plus faciles à trouver.
- Fournir des accusés de réception et des mises à jour sur le statut des demandes soumises.
- Autoriser les demandes pour certaines mesures à partir d'un portail sécurisé.
- Réviser le processus pour autoriser un représentant.

De plus, on a demandé aux participants si l'Agence devrait offrir une certaine aide pour utiliser ses sites en ligne. Il n'y a pas eu beaucoup de réponses spontanées à cette question, mais certains participants ont suggéré qu'il pourrait être utile pour certains utilisateurs d'avoir des explications vidéo sur certains sujets ou sur la façon de faire certaines choses sur les sites. Par exemple, un intermédiaire fiscal a suggéré un tutoriel sur la façon de configurer l'accès à un portail sécurisé. Cela dit, certains autres participants ont indiqué qu'ils n'aimaient pas passer du temps à regarder une vidéo, alors ce format ne plaît pas à tout le monde.

### **Faire en sorte que les renseignements soient plus faciles à trouver.**

L'incapacité de trouver des renseignements pertinents ou suffisants propres à une question était l'une des principales raisons invoquées pour appeler l'Agence. Conformément à cela, un type courant de suggestion des participants était de faciliter la recherche de renseignements sur les sites en ligne de l'Agence. Les suggestions comprenaient la fourniture d'un robot conversationnel, de foires aux questions (FAQ) et d'une fonction de recherche dans les portails sécurisés.

**Robot conversationnel** : Certains participants ont spontanément suggéré de fournir un robot conversationnel d'intelligence artificielle. Les perceptions et les opinions des participants à l'égard du clavardage et des robots conversationnels sont abordées dans la section suivante « Autres moyens de communiquer avec l'Agence ». En bref, certains estiment qu'un robot conversationnel serait un moyen plus efficace de trouver du contenu pertinent sur les sites en ligne de l'Agence.

**Foire aux questions (FAQ)** : Certains participants, plus particulièrement des participants du grand public et des PME, ont suggéré qu'il pourrait y avoir des FAQ sur le site Web de l'Agence. Si une personne voit sa question dans une liste de FAQ, cela fournit un lien direct vers les renseignements pertinents, sans qu'il soit nécessaire de créer des termes de recherche ou de cliquer sur une série de liens et de potentiellement visiter plusieurs pages Web avant de trouver des renseignements pertinents, ou de ne pas trouver tous les renseignements pertinents. Cette approche signifie également que les renseignements sont structurés pour être une réponse à une question, par opposition à un style de formulation plus général, ce qui peut faire en sorte qu'il soit plus facile pour une personne de reconnaître rapidement la réponse à sa question.

Quelques participants ont expressément suggéré que les FAQ aient une structure « à niveaux », avec un niveau supérieur de sujets, puis des listes de FAQ sous ces sujets du niveau supérieur. Un participant a suggéré qu'il pourrait être utile d'avoir plusieurs niveaux de FAQ, c'est-à-dire que la réponse à une FAQ de niveau supérieur pourrait comprendre une liste de FAQ qui sont des questions de suivi courantes.

Veillez noter que le site Web de l'Agence utilise déjà des liens vers des sujets et qu'il utilise des FAQ sur certaines pages Web. Le point général ici est que les FAQ sont perçues comme un moyen convivial et efficace de trouver des renseignements, surtout compte tenu de la grande quantité de renseignements sur le site Web de l'Agence.

**Fourniture d'une fonction de recherche dans les portails sécurisés :** Quelques participants du public général ont suggéré l'ajout d'une boîte de recherche aux portails sécurisés. Leur point de vue était qu'une personne typique n'accède probablement qu'à Mon dossier une ou quelques fois par année, et qu'elle n'est donc pas une spécialiste de la connaissance de tous les types de renseignements qui sont disponibles dans Mon dossier. Si un utilisateur accède à Mon dossier à la recherche de renseignements qui ne sont pas visibles sur la page d'accueil de Mon dossier, ils suggèrent qu'une boîte de recherche serait un moyen facile et rapide de trouver les renseignements. Bien que cette suggestion ait été faite par quelques participants du grand public, elle pourrait également être utile pour les propriétaires d'entreprise qui utilisent rarement Mon dossier d'entreprise. Veuillez noter que ces portails sécurisés n'ont pas actuellement de boîte de recherche.

### **Fournir des accusés de réception et des mises à jour sur le statut des demandes soumises**

Un bon nombre d'intermédiaires fiscaux (et un participant des PME) ont suggéré que, dans le portail sécurisé pertinent, l'Agence devrait envoyer des accusés de réception et des mises à jour sur le statut des demandes soumises. Ils ont dit que l'une des raisons pour lesquelles ils ont appelé l'Agence est de savoir si une demande a été reçue ou de connaître le statut d'une demande lorsqu'un long délai s'est écoulé sans réponse de la part de l'Agence. Veuillez noter que l'Agence a le Suivi des progrès qui « fournit aux particuliers, aux entreprises et à leurs représentants des mises à jour sur le statut de leurs dossiers et des demandes de renseignements soumises à l'Agence du revenu du Canada, ainsi que les dates d'achèvement prévues ». Il semble toutefois qu'il y ait des types de dossiers ou de demandes de renseignements soumis qui ne relèvent pas de la portée du Suivi des progrès (les participants n'ont pas donné de détails sur la nature précise de ces dossiers ou demandes de renseignements), et qui déclenchent des appels téléphoniques à l'Agence.

### **Autoriser les demandes pour certaines mesures à partir d'un portail sécurisé**

Plusieurs intermédiaires fiscaux ont suggéré de permettre de demander certaines actions dans un portail sécurisé qui nécessite actuellement d'appeler un agent. Les exemples les plus fréquemment cités étaient liés aux paiements versés à un compte d'impôt personnel qui ont été attribués à des acomptes provisionnels plutôt qu'aux fins prévues, ou aux paiements qui devaient être transférés entre un compte d'impôt personnel et un compte d'entreprise. Aucun de ces types de transferts ne peut actuellement être demandé dans les portails sécurisés de l'Agence. Ces types de transferts nécessitent actuellement de parler à un agent, mais ils ont dit qu'il devrait être possible de demander cela en ligne sans parler à un agent. Un intermédiaire fiscal a suggéré qu'après avoir reçu une demande de renseignements de l'Agence, on puisse faire une demande de prolongation de la date limite à partir du portail plutôt que d'avoir à appeler. Selon son expérience, l'Agence accorde toujours une prolongation lorsqu'il appelle.

## Réviser le processus pour autoriser un représentant

Plusieurs intermédiaires fiscaux ont indiqué qu'un changement récent a été apporté au processus pour qu'un client autorise un représentant, ce qui peut rendre ce processus un peu plus difficile. La principale partie de ce problème est la difficulté générale qu'un intermédiaire fiscal peut avoir à guider un client tout au long du processus de configuration et d'utilisation d'un portail sécurisé pour autoriser un représentant, et cela ne fait pas partie de la portée de cette recherche. Toutefois, il est évident que l'une des étapes du processus est un appel téléphonique de l'Agence au propriétaire de l'entreprise pour vérifier la demande d'autorisation, et si l'appel téléphonique est manqué, le processus d'autorisation doit être recommencé. La suggestion consistait à remplacer l'appel téléphonique par une sorte d'autorisation par courriel.

## Intérêt à l'égard d'autres canaux de communication avec l'Agence

On a demandé aux participants s'il y avait un autre canal pour communiquer avec l'Agence qu'ils aimeraient pouvoir utiliser en plus d'appeler pour parler au téléphone avec un agent. Il y a eu beaucoup d'intérêt pour deux autres canaux : le clavardage, y compris un robot conversationnel et le clavardage avec un agent, et le courriel.

### Clavardage

Les participants ont été interrogés au sujet de deux types de clavardage : le clavardage avec un robot conversationnel et le clavardage avec un agent. Il y avait un intérêt pour les deux, même s'ils étaient perçus comme ayant des rôles différents.

#### *Robot conversationnel*

Plusieurs participants, surtout les participants du grand public et des PME, avaient l'impression qu'un robot conversationnel pourrait être utile dans certaines situations, même si certains sont sceptiques de son utilité.

Veillez noter que le site Web de l'Agence a un robot conversationnel, « Clavardez avec Charlie ». Toutefois, presque aucun des participants n'a mentionné avoir remarqué ou utilisé ce robot conversationnel. Il semble donc que d'autres mesures pourraient être prises pour accroître la visibilité de ce dernier. À l'heure actuelle, il est offert uniquement sur la page d'accueil de l'Agence et sur certaines autres pages (13 pages Web au total), et se trouve au bas de l'écran. Il n'est pas offert dans les portails sécurisés.

Étant donné qu'un robot conversationnel est informatisé, les avantages de base de la technologie par rapport au fait d'appeler un agent comprennent l'absence de temps d'attente pour interagir avec un robot conversationnel et la disponibilité en tout temps. Voici une liste des avantages perçus de l'utilisation d'un robot conversationnel sur le site Web de l'Agence.

- Forme efficace de recherche et de présentation de renseignements : Certains participants ont spontanément indiqué que l'ajout d'un robot conversationnel sur le site Web de l'Agence permettrait aux utilisateurs de chercher plus efficacement des renseignements sur le site. Lors de discussion concernant le rôle potentiel du robot conversationnel, un grand nombre de participants ont indiqué qu'il aiderait les gens à trouver plus rapidement les renseignements dont ils ont besoin. Certains ont fait remarquer qu'un robot conversationnel peut fournir des liens vers les pages pertinentes du site Web. Toutefois, bon nombre d'entre eux ont fait remarquer que si le robot conversationnel est alimenté par l'intelligence artificielle, il pourrait fournir des renseignements ou des réponses directement et ainsi présenter les renseignements pertinents de façon plus efficace.

Quelques participants ont suggéré que, dans certains cas, un robot conversationnel alimenté par l'intelligence artificielle pourrait être meilleur qu'un agent — ou du moins un agent de première ligne — pour fournir des renseignements, car les agents ne peuvent pas tout savoir, tandis qu'un robot conversationnel peut accéder à tous les renseignements sur le site Web de l'Agence.

- Peut vous mettre en contact avec un agent pertinent : un bon nombre de participants dans les trois groupes cibles ont indiqué que cela pourrait être un avantage de l'utilisation d'un robot conversationnel. L'idée est que le robot conversationnel serait en mesure de déterminer qu'il ne peut pas répondre entièrement aux questions de l'utilisateur, puis, en fonction de son analyse des renseignements dont l'utilisateur a besoin, de transférer l'utilisateur à un agent ayant les connaissances pertinentes. Les participants ont fait référence à deux façons d'accéder à un agent : en transférant l'utilisateur à un clavardage en direct avec un agent ou en offrant d'organiser un rappel par un agent.
- Le clavardage fournit un compte rendu écrit de la réponse de l'Agence. Certains participants ont indiqué qu'ils enregistreraient le clavardage à la fois aux fins de consultation ultérieure et à titre de documentation officielle de la réponse de l'Agence à leur demande de renseignements au cas où ils auraient besoin de justifier leurs mesures connexes à un moment donné. Autrement dit, ils considèrent que les renseignements et la réponse fournis par le robot conversationnel sont une réponse « officielle » de l'Agence. Cela soulève la question de savoir comment le dossier de clavardage pourrait être sauvegardé d'une manière que l'Agence accepterait comme étant une réponse officielle — une question qui n'a pas été abordée par les participants. Toutefois, sur une note peut-être connexe, un participant a suggéré que le dossier du robot conversationnel devrait être conservé dans un portail sécurisé pour des raisons de confidentialité.

La principale limite perçue d'un robot conversationnel (dans tous les groupes cibles, et plus particulièrement le groupe cible des intermédiaires fiscaux) est la croyance que les renseignements qu'il peut fournir seront de nature générale et qu'il ne sera pas en mesure de répondre aux questions plus précises que les utilisateurs peuvent souvent avoir. Cela a été perçu comme limitant considérablement les types de demandes de renseignements pour lesquels il est utile. Certains ont également fait remarquer que le robot conversationnel fournira essentiellement les mêmes renseignements qui se trouvent déjà sur le site Web de l'Agence et que, par conséquent, il ne fournira aucune valeur ajoutée pour un utilisateur qui examine les renseignements disponibles sur le site Web.

### ***Clavarder avec un agent***

Certains participants ont dit qu'ils aimeraient avoir l'option de clavarder avec un agent. Veuillez noter que l'Agence offre un service de clavardage en ligne avec un agent, mais aucun des participants ne semblait être au courant de ce service. De plus, il n'est pas offert sur la page d'accueil de l'Agence. Ce service est offert sur la page Communiquer avec l'Agence du revenu du Canada comme l'un des liens sous l'en-tête Circonstances particulières et comme lien sous certains numéros de téléphone. Le service fournit des renseignements non liés à un compte.

Une section subséquente du présent rapport, intitulée Interaction avec les agents, décrit les façons dont les agents aident à fournir une réponse efficace aux appelants. Certaines d'entre elles s'appliquent au clavardage avec un agent. En effet, contrairement à un robot conversationnel, un agent peut être en mesure d'interagir plus efficacement avec l'utilisateur pour comprendre les besoins de ce dernier, pour s'assurer que l'utilisateur comprend la réponse et pour personnaliser les renseignements aux circonstances particulières de l'utilisateur.

Il est à noter que lorsque les participants parlaient de clavardage en ligne avec un agent, ils supposaient que cela était équivalent au fait parler avec un agent au téléphone. Ils croyaient donc que cela pourrait comprendre des questions et des demandes propres à un compte. Comme il a été mentionné ci-dessus, le clavardage en ligne avec un agent ne fournit actuellement que des renseignements non liés à un compte. Dans ce contexte, quelques participants ont demandé comment la validation de l'utilisateur serait effectuée. Quelques participants ont expressément suggéré que le clavardage avec un agent soit disponible dans un portail sécurisé aux fins de validation, de protection des renseignements personnels et de sécurité.

Au-delà des avantages de base qui découlent de l'interaction avec un agent, les principaux avantages potentiels perçus du clavardage en ligne avec un agent étaient le fait de n'avoir presque pas de temps d'attente pour discuter avec un agent et le fait d'avoir un compte rendu de la réponse de l'Agence.

- Peu ou pas de temps d'attente pour discuter avec un agent en ligne : Les participants avaient tendance à supposer que le temps d'attente pour discuter avec un agent en ligne serait beaucoup plus court que le temps d'attente pour parler à un agent au téléphone (le modérateur n'a pas confirmé si s'était le cas). Étant donné que le temps d'attente était un facteur important d'insatisfaction, il s'agissait d'un avantage perçu important du clavardage en ligne avec un agent. Plusieurs participants ont supposé qu'il y aurait au moins un certain temps d'attente. Toutefois, ils considèrent qu'ils seraient en mesure de faire d'autres choses entre-temps, ce qui n'est pas le cas lorsqu'on attend au téléphone. Un participant a suggéré que l'interface de clavardage indique le temps d'attente prévu pour qu'un agent se connecte.
- Compte rendu de la réponse de l'Agence : Comme c'était le cas pour le clavardage avec un robot conversationnel, un des avantages perçus liés au fait de discuter en ligne avec un agent est l'obtention d'une réponse écrite de l'Agence. Cela est utile aux fins de consultation ultérieure. La réponse écrite peut également agir à titre de justification pour toute mesure prise si l'Agence en a besoin à une date ultérieure. Dans ce contexte, plusieurs

participants ont suggéré que l'agent envoie le compte rendu par courriel à l'utilisateur. Les avantages perçus étaient que cela permettait de sauvegarder le clavardage et de documenter la réponse officielle de l'Agence.

Voici les raisons pour lesquelles les participants n'ont pas utilisé le clavardage avec un agent :

- Si le temps d'attente pour clavarder en ligne avec un agent est semblable au temps d'attente pour parler à un agent au téléphone, la valeur perçue du clavardage est réduite.
- Certains ont dit qu'en général, ils préfèrent parler avec une personne plutôt que de communiquer par clavardage. Quelques-uns ont dit qu'ils pourraient trouver plus difficile de communiquer clairement par écrit que de parler à un agent.
- Un participant intermédiaire fiscal a indiqué que si les agents de clavardage sont « subalternes » et qu'ils ne peuvent pas répondre adéquatement à la question ou à la demande de la personne, la personne finira par devoir appeler de toute façon. Il n'y aurait alors aucun avantage à clavarder d'abord avec un agent.

## Courriel

Il y avait beaucoup d'intérêt quant à l'option d'utiliser des courriels pour interagir avec l'Agence. Comme pour le clavardage avec un agent, les participants ont supposé que cela pourrait comprendre des renseignements propres au compte, et dans ce contexte, certains ont expressément stipulé que l'option de courriel devrait être située dans un portail sécurisé.

Un avantage important perçu du courriel est qu'il évite d'avoir à attendre pour parler à un agent au téléphone. De plus, certains participants ont indiqué qu'une demande envoyée par courriel sera acheminée au secteur ayant connaissances pertinentes évitant ainsi une situation où l'agent de première ligne n'est pas en mesure de traiter la demande lors de l'appel. Un participant a fait remarquer que, comparativement au clavardage avec un agent, le courriel serait bon pour les demandes plus complexes qui nécessitent des réponses plus longues.

De nombreux participants ont fait remarquer que l'envoi de courriels serait pour les questions qui sont moins urgentes. Cela est attribuable au fait qu'ils ont supposé qu'il y aurait un décalage entre l'envoi d'un courriel et la réception d'une réponse. De plus, certains ont fait remarquer que, selon la situation, il pourrait être nécessaire d'échanger plusieurs courriels pour résoudre le problème, ce qui augmenterait davantage le temps requis. Certains participants ont également indiqué que lorsqu'ils appellent l'Agence, il s'agit généralement d'une question urgente. Par conséquent, le courriel ne serait une bonne option pour eux que dans certains cas spécifiques.

Lorsqu'on a demandé aux participants quel type de délai de réponse à un courriel serait acceptable, la réponse typique variait entre un et trois jours. En ce qui concerne le temps de réponse :

- Plusieurs participants ont suggéré que l'Agence accuse toujours immédiatement réception d'un courriel et donne une estimation du temps de réponse.
- Un participant a suggéré qu'en plus d'accuser réception, l'Agence devrait envoyer des mises à jour sur le moment où une réponse sera fournie.

- Un participant a également suggéré que lors de l'envoi de la demande par courriel, il devrait être en mesure de préciser le niveau d'urgence.

Comme pour le clavardage avec un agent, un important avantage perçu de l'envoi de courriels à un agent est qu'il fournit un compte rendu de la réponse de l'Agence, ce qui est utile aux fins de consultation future. La réponse écrite peut également agir à titre de justification pour toute mesure prise si l'Agence en a besoin à une date ultérieure.

Avec les courriels, la résolution d'un problème peut parfois nécessiter plusieurs échanges. Cela pourrait être à la fois positif et négatif. Certains participants apprécient la chance de clarifier et de résoudre les problèmes. De plus, une discussion par courriel fournit un compte rendu complets des échanges. Certains autres participants étaient d'avis qu'un échange de courriels serait trop lent dans l'ensemble et préféreraient parler directement à un agent.

## Faire un appel

En ce qui concerne le fait d'appeler l'Agence, les aspects suivants ont été abordés :

- Trouver le numéro à appeler
- Heures d'ouverture du centre de contact
- Connaissance des temps d'attente pour parler à un agent
- Naviguer dans le système téléphonique automatisé
- Système activé par le toucher par rapport au système activé par la voix.
- Temps de mise en attente pour parler à un agent
- Rappels comme solution de rechange à la mise en attente
- Validation de l'appelant
- Appels interrompus

Dans plusieurs de ces secteurs, on ne relevait aucun problème majeur :

- *Trouver le numéro à composer* : La plupart des participants ont déclaré qu'ils n'avaient pas eu de problème à trouver le numéro à composer. Un petit nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils n'étaient pas certains d'avoir trouvé le bon numéro, car lorsqu'ils ont appelé, ils ont été transférés à un autre agent, ce qui les a amenés à se demander s'ils avaient appelé au bon endroit. Quelques intermédiaires fiscaux ont suggéré qu'il y ait un numéro de téléphone destiné aux intermédiaires fiscaux, à utiliser pour des questions plus complexes afin de contourner les agents de première ligne, qui ne seraient probablement pas en mesure de les traiter. Il est à noter que l'Agence a en fait un service téléphonique réservé aux intermédiaires fiscaux afin d'aider les fournisseurs de services liés à l'impôt sur le revenu des petites et moyennes entreprises à trouver les renseignements dont ils ont besoin pour interpréter les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, mais un seul participant a mentionné être inscrit à ce service.

Un participant a essentiellement suggéré que les coordonnées d'un agent pertinent (qui pourraient être un numéro de téléphone ou l'option de clavarder avec un agent) soient placées sur diverses pages de contenu du site Web de l'Agence, plus précisément sur celles qui sont susceptibles de soulever davantage de questions. Cela permettrait d'éviter d'appeler et de devoir ensuite être transféré à un autre agent.

- *Heures d'ouverture du centre de contact* : Un petit nombre de participants ont suggéré que le centre de contact devrait avoir des heures d'ouverture étendues en soirée et la fin de semaine. Toutefois, ils avaient habituellement une compréhension inexacte des heures d'ouverture réelles : par exemple, en pensant que les heures ne correspondaient qu'à l'heure de l'Est, ce qui désavantagerait les gens de l'Ouest, ou en croyant qu'il n'y avait pas d'heures d'ouverture de fin de semaine.
- *Naviguer dans le système téléphonique automatisé* : Presque tous les participants ont indiqué n'avoir eu aucun problème à naviguer dans le système automatisé. Il est à noter que l'on a demandé aux participants quel était leur intérêt à l'égard d'un système à commande vocale au lieu du système actuel activé par le toucher; ce point est abordé ci-dessous. En bref, la majorité préfère utiliser le système activé par le toucher, et si la fonction vocale était offerte, ce serait comme option complémentaire au système activé par le toucher, et non comme un remplacement.

### **Systeme activé par le toucher par rapport au système activé par la voix.**

On a lu aux participants une description d'un système automatisé activé par la voix et on leur a demandé leur préférence entre ce type de système par rapport au système actuel activé par le toucher.

À titre de référence, la description se lisait comme suit :

Le système téléphonique de l'Agence est activé par le toucher, ce qui signifie que vous appuyez sur les boutons de votre téléphone pour sélectionner une option de menu. Une approche différente serait un système activé par la voix, dans lequel on vous demanderait d'énoncer ce que vous cherchez; le système automatisé tenterait de vous fournir les renseignements ou de vous connecter à la ressource pertinente. Par exemple, le système pourrait demander quelque chose comme : « Quelle est la raison de votre appel aujourd'hui? » Ce à quoi vous pourriez répondre : « Impôts ». Ensuite, le système pourrait dire quelque chose comme « D'accord, vous avez dit Impôts. Votre appel d'aujourd'hui concerne vos impôts? » Vous pourriez alors répondre : « Mon solde en souffrance ». Le système pourrait alors dire : « D'accord, vous avez dit Solde en souffrance ». Et l'interaction se poursuivrait jusqu'à ce que vous obteniez ce que vous cherchez.

La majorité des participants de tous les groupes cibles préféraient utiliser le système actuel activé par le toucher. De plus, comme il a été mentionné ci-dessus, presque tous les participants ont dit qu'ils n'avaient pas de problèmes avec ce système lorsqu'ils appelaient l'Agence, et qu'ils ne voyaient donc pas quels correctifs il faudrait y apporter. Parmi la minorité ouverte à l'utilisation d'un système activé par la voix, ils ont souvent dit que cela pourrait être une option en plus du système activé par le toucher, mais pas un remplacement pour ce dernier.

Parmi ceux qui s'intéressent à un système activé par la voix, la majorité d'entre eux estiment qu'il s'agit d'un moyen plus efficace de naviguer dans le système automatisé. Essentiellement, cela pourrait éviter d'avoir à écouter et à répondre à une série de menus, et pourrait mener l'appelant à l'agent ou aux renseignements appropriés plus rapidement.

Les raisons mentionnées par les personnes qui ne sont pas en faveur d'un système activé par la voix comprenaient – comme abordé plus haut – le fait qu'elles sont déjà satisfaites du système activé par le toucher actuel. Au-delà de cela, il y avait deux principales préoccupations au sujet d'un système à commande vocale :

- *Le système de reconnaissance vocale peut ne pas toujours reconnaître les mots avec exactitude.* Certains participants craignaient que le système ne fonctionne pas bien pour les personnes qui parlent avec un accent, ce qui est un problème en raison de la grande population d'immigrants au Canada. De plus, certaines personnes, qui estimaient ne pas avoir d'accent perceptible, ont dit qu'elles avaient tout de même éprouvé des problèmes avec les systèmes de reconnaissance vocale par le passé. Les participants ont indiqué que lorsque la reconnaissance vocale est inexacte, cela peut mener à une expérience longue et frustrante.
- *Un système de reconnaissance vocale pourrait être moins efficace qu'un système activé par le toucher si l'appelant n'utilise pas les mots ou les phrases appropriés pour décrire ce qu'il veut.* Certains participants ont dit qu'un système activé par la voix pourrait être frustrant pour les appelants qui ne savent pas comment décrire ce qu'ils veulent, ou s'il s'agit d'une question complexe et que l'appelant ne sait pas comment la décrire en termes simples. Cela pourrait donner lieu à une interaction longue et frustrante.

Un participant a fait remarquer que l'on pourrait ne pas vouloir utiliser un système activé par la voix dans un environnement public où il est possible d'être entendu. Cela est intéressant, car dans les discussions, il n'était pas rare que les participants mentionnent un appel, par exemple, pendant une pause au travail, ce qui suggère un contexte public.

## **Connaissance des temps d'attente pour parler à un agent.**

*Prise de connaissance du temps d'attente pour parler à un agent alors que l'on est déjà en attente :* La majeure partie des participants du grand public et des PME ont dit qu'ils avaient eu connaissance de l'annonce des temps d'attente alors qu'ils attendaient déjà de parler à un agent, alors que d'autres ne se souviennent pas d'une telle annonce. Il convient de souligner que la proportion de personnes qui se souviennent d'une annonce de temps d'attente est très probablement sous-estimée, car les participants tentaient de se souvenir d'événements qui avaient parfois eu lieu jusqu'à un an auparavant. Il convient de souligner que, parmi les intermédiaires financiers participants – qui appellent souvent l'Agence, presque tous ont dit avoir entendu une annonce concernant le temps d'attente. L'annonce du temps d'attente est importante, car elle permet à l'appelant de décider s'il souhaite demeurer en attente.

*Connaissance des temps d'attente disponibles sur le site Web de l'Agence* : Sur la page *Communiquez avec l'Agence du revenu du Canada*, les temps d'attente estimatifs sont indiqués pour certains des numéros de téléphone. Dans les trois groupes cibles, très peu de participants savaient que les temps d'attente sont indiqués sur le site Web de l'Agence. Lorsqu'on leur a dit que ces renseignements étaient disponibles, la plupart ont dit que ce serait utile, car cela les aiderait à décider s'il est nécessaire d'appeler immédiatement, à moins que la question ne soit urgente. Il est à noter que le temps d'attente sur le site Web s'affiche directement sous le numéro de téléphone principal. On se demande donc pourquoi plusieurs participants ne semblent pas l'avoir remarqué.

Quelques participants qui avaient remarqué le temps d'attente sur le site Web ont affirmé que, d'expérience, les temps indiqués sur le site Web sous-estimaient la longueur réelle de l'attente.

### **Temps de mise en attente pour parler à un agent**

Les longues périodes de mise en attente pour parler à un agent étaient un facteur important d'insatisfaction lorsqu'on appelait l'Agence. Lorsque les participants ont parlé de leur expérience d'attente, il était fréquent d'entendre parler de temps d'attente allant de une à quatre heures. Non seulement le temps d'attente lui-même est ennuyeux, mais il peut également accroître l'insatisfaction si une partie subséquente de l'appel ne se déroule pas bien (p. ex., l'agent de première ligne ne gère pas bien l'appel, ou l'appel est interrompu et il faut rappeler). Certains participants ont indiqué que la chose la plus importante pour l'Agence est de réduire le temps de mise en attente. Il faut toutefois garder à l'esprit que l'échantillon pour cette recherche était composé de personnes qui n'étaient pas entièrement satisfaites de leur expérience d'appel à l'Agence. Il est donc très probable que les appelants aient été en attente pendant de longues périodes.

Une minorité de participants a dit avoir vécu des temps d'attente « raisonnables », habituellement compris entre 10 et 20 minutes. On a également demandé aux participants ce qu'ils considéraient généralement comme un temps d'attente raisonnable lorsqu'ils appelaient l'Agence. La majorité des participants ont suggéré qu'un temps d'attente maximal se situant entre 20 et 30 minutes serait raisonnable. Certains ont suggéré une période de 10 à 15 minutes, et un petit nombre d'entre eux considéraient qu'un délai allant jusqu'à une heure était raisonnable.

Certains ont indiqué qu'ils s'attendaient à ce que le temps d'attente soit plus long pendant la période de production des déclarations de revenus des particuliers, mais qu'ils voudraient tout de même qu'il soit inférieur à une heure. Toutefois, certains ont également indiqué que, même s'ils s'attendaient à un temps d'attente plus long au cours de cette période, à leur avis, l'Agence devrait également s'attendre à une plus grande demande au cours de cette période et prévoir une augmentation correspondante de l'effectif afin que les temps d'attente continuent d'être dans la fourchette du « raisonnable ».

Certains participants qui avaient attendu en attente, dans les trois groupes cibles, ont mentionné qu'ils étaient mécontents d'entendre toujours la même musique – et qu'ils avaient fini par détester. On suggère à l'Agence de changer la musique. Certains participants ont mentionné avoir utilisé d'autres systèmes téléphoniques qui leur offraient la possibilité de choisir le type de musique qui joue lorsqu'ils sont en attente; selon eux, il s'agit d'une option que l'Agence devrait envisager.

Voici certains des problèmes liés au temps passé en attente qu'ont mentionné un participant et quelques-uns d'entre eux :

- Quelques participants : Ils ont dû attendre plusieurs heures lorsqu'ils appelaient, et ils ont fait remarquer que lorsqu'ils téléphonent plus tard dans la journée, ils risquent de devoir attendre encore très longtemps et d'être interrompus lorsque le centre ferme à 20 h avant d'avoir pu parler à un agent.
- Un participant : Le participant a dit qu'il a été visé par ce qu'il croyait être une politique des centres de contact, qui consisterait à déconnecter les appels qui sont en attente depuis plus de trois heures. Cette personne ignorait si cette politique était toujours en vigueur – le cas échéant, elle affirmait que cette politique devrait être abolie.

**Mise en attente pendant qu'un agent effectue des recherches :** Un type particulier de mise en attente qui a été soulevé dans les discussions est celui où un agent met un appelant en attente afin de faire des recherches. Un participant du groupe des PME l'a mentionné spontanément et s'est plaint que l'agent vérifiait trop souvent pour le rassurer qu'il était toujours là à effectuer des recherches – ce type d'interaction sera appelé ci-après « vérification de réconfort ». Le participant a dit que l'agent ne devrait plutôt revenir qu'une fois qu'il aura les renseignements. Les attitudes à l'égard des vérifications de réconfort ont été explorées dans certains des autres groupes de discussion, et la majorité des participants étaient en faveur de telles vérifications ponctuelles.

Certains participants ont suggéré une variation du point de vue « ne revenez pas avant d'avoir terminé ». Ils ont suggéré d'établir une limite de temps, au bout de laquelle l'agent devrait revenir et offrir l'option d'un rappel s'il n'a pas de réponse. Le plafond suggéré pour le temps d'attente variait de 5 à 15 minutes, la plupart des suggestions allant de 5 à 10 minutes. Une autre variation suggérée à l'égard de cette approche voulait que l'agent indique un temps de recherche estimatif, puis effectue une vérification de réconfort lorsque cette période s'est écoulée.

La majorité des participants ont aimé obtenir des vérifications de réconfort occasionnelles afin de s'assurer que l'appel n'avait pas été interrompu. Il n'y avait pas de consensus solide sur la fréquence à laquelle ces vérifications devaient être effectuées, et les suggestions allaient de toutes les minutes à toutes les 10 minutes. La plupart suggéraient des intervalles de 5 à 10 minutes.

## **Rappels comme solution de rechange à la mise en attente**

Deux types d'options de rappel ont été abordées : une option de rappel offerte pendant que l'appelant est en attente au téléphone, et la possibilité de planifier un rappel sur le site Web de l'Agence.

Les deux types d'options de rappel étaient très populaires dans les trois groupes cibles comme moyens d'éviter d'être mis en attente par l'agent. Plusieurs participants ont également indiqué qu'ils préféreraient passer du temps à attendre un rappel plutôt que de rester en attente au téléphone. Même avant que ces options soient expressément soulevées dans le groupe aux fins de discussion, certains participants avaient spontanément suggéré l'option de rappel au téléphone, et plusieurs avaient suggéré de planifier un rappel sur le site Web. Il est également à noter que, lors de la discussion sur les robots conversationnels et le clavardage avec un agent, certains ont suggéré d'ajouter une option de rappel à ces services au cas où le clavardage ne permettrait pas de résoudre entièrement les questions de l'appelant.

Voici les suggestions et les commentaires des participants concernant les deux options de rappel :

- *Permettre à l'utilisateur de fournir des renseignements sur le but de l'appel.* Pour chaque option de rappel, cela a été suggéré par certains participants. L'objectif est de s'assurer que le rappel provient d'un agent ayant l'expertise pertinente, et de réduire la probabilité de passer du temps à être transféré à un autre agent après avoir passé du temps avec l'agent initial.
- *Capacité à avoir un certain contrôle sur le moment du rappel.* Certains participants ont fait remarquer que le système fournit une estimation du temps d'attente pour un rappel. Il s'agit de renseignements utiles, puisque cela permet aux gens de s'assurer d'être près du téléphone lorsque l'appel a lieu. De façon plus générale, certains participants ont suggéré qu'il serait bon de choisir une plage de temps pour le rappel, car cela aiderait à organiser leur temps et à s'assurer d'être disponible au moment du rappel.
- *Comment le système gère-t-il les cas où une personne ne répond pas au rappel?* Selon quelques commentaires des participants sur leur expérience de l'utilisation du rappel téléphonique, il semble que le système ne laisse pas de message et tente un autre rappel (il est à noter que le système effectue en effet un rappel 15 minutes après la première tentative). Plusieurs participants ont suggéré qu'il est important que le système effectue au moins un ou deux rappels si les premières tentatives échouent. Un participant a suggéré que le système laisse un message vocal lors du premier appel indiquant le moment de la prochaine tentative de rappel. Un participant a suggéré que le système envoie un message texte avertissant des « 10 minutes » restantes avant le rappel afin que la personne puisse se rendre au téléphone, et il a également suggéré que ce message texte permette de répondre avec une demande de retarder le rappel subséquent jusqu'à « 30 minutes », par exemple au cas où il faudrait plus de temps pour se rendre au téléphone.

### **Option de rappel au téléphone**

Certains participants, moins de la moitié, cependant, se sont vus offrir une option de rappel pendant qu'ils étaient en attente au centre de contact de l'Agence. Tous ceux qui ont utilisé cette option de rappel ont dit que cela fonctionnait très bien.

Veillez noter que l'Agence a déjà mis en œuvre une option de rappel au téléphone, mais qu'elle n'est offerte que pendant les périodes de pointe de volume d'appels. Cela explique pourquoi tout le monde ne s'est pas vu offert un rappel, ainsi que la raison pour laquelle ceux à qui l'on a offert cette option ne l'ont pas eue à chaque appel.

Une question abordée dans certains des groupes de discussion couvrant les trois groupes cibles était de savoir si, pendant une période d'attente, l'option de rappel devrait être offerte plus d'une fois. Ce problème a été soulevé par le modérateur, car il semble que l'option de rappel n'est actuellement offerte qu'une seule fois, au début de la période de mise en attente. La plupart des participants ont dit que l'option devrait être offerte plus d'une fois afin qu'une personne puisse mieux organiser son temps – par exemple, un incident survient pendant qu'elle est en attente et elle doit s'en occuper immédiatement. Il y avait une gamme de suggestions différentes sur la façon de mettre en œuvre une telle option :

- Certains ont donné des estimations de l'intervalle, même si celles-ci variaient beaucoup, y compris : 3 minutes, 5 minutes, 10 minutes, ou de 15 à 20 minutes. La suggestion la plus courante était de cinq minutes.
- Un participant a suggéré de redonner l'option de rappel au moment où le temps d'attente réel dépasse le temps d'attente estimé accordé à l'appelant au début de la période d'attente.
- Certains participants ont suggéré d'informer l'appelant dès le début de la période de mise en attente du bouton sur lequel appuyer pour obtenir un rappel à tout moment pendant qu'il est en attente.

### **Option de rappel sur le site Web de l'Agence**

Comme il a été mentionné précédemment, il s'agissait d'une option très populaire dans les trois groupes cibles. Dans un groupe de discussion (un groupe d'intermédiaires fiscaux), le modérateur a demandé dans quelle mesure l'utilisation de cette option remplacerait le fait d'appeler le centre de contact de l'Agence de façon proactive. Notamment, quelques participants intermédiaires fiscaux ont indiqué que cela pourrait remplacer jusqu'à « 75 % à 80 % » de leurs appels proactifs. S'il s'agit d'une conséquence plus générale pour les autres appelants, cela entraînerait un changement important dans la façon dont le centre de contact gère les appels téléphoniques. Étant donné que l'intérêt à l'égard de l'utilisation des rappels est fondé sur le fait d'éviter le temps d'attente, il semble probable que la mesure dans laquelle cette option de rappel remplacerait les appels proactifs dépendra du délai des rappels : si le délai du rappel est perçu comme étant concurrentiel avec les temps d'attente réels, alors il est fort possible qu'un volume important d'appels devienne des appels planifiés sur le site Web de l'Agence.

Quelques participants ont avancé que le fait de demander un rappel à partir d'un portail sécurisé pourrait réduire les exigences de validation au moment de parler à l'agent, car ces identifiants sont déjà nécessaires pour ouvrir une session dans le portail sécurisé. Si tel est le cas, cela permettrait de simplifier le temps passé avec l'agent.

## Validation de l'appelant

On a demandé aux participants s'ils avaient des problèmes ou des suggestions en ce qui a trait au processus de validation utilisé par les agents pour vérifier l'identité d'un appelant.

La majorité des participants de tous les groupes cibles ont indiqué qu'ils n'avaient pas de problèmes ou de suggestions. Parmi ceux qui ont eu un problème ou une plainte, ceux-ci étaient :

- Certains participants du grand public et des PME ont indiqué qu'ils n'avaient pas les formulaires nécessaires à portée de main pour être en mesure de répondre à certaines questions de validation. Cela était particulièrement frustrant s'ils avaient passé beaucoup de temps en attente pour parler à un agent.
- Certains participants ont été transférés à un autre agent et ont dû refaire le processus de validation avec le deuxième agent. Ils se demandaient pourquoi cela était nécessaire et ont suggéré à l'Agence de faire quelque chose pour que cela ne soit plus requis.

Voici des suggestions faites par quelques participants :

- Intégrer la vérification biométrique au processus afin de simplifier ce qui est exigé d'un appelant. Plusieurs personnes ont expressément suggéré d'utiliser la reconnaissance vocale à cette fin. Par exemple, un participant a dit que son institution financière utilise la reconnaissance vocale : lorsqu'il appelle, il lui suffit de parler pour que son identité soit vérifiée.
- Envoyer un code à usage unique à l'appelant qu'il fournit ensuite à l'agent.

Les suggestions suivantes ont été faites par un participant chacune :

- Mettre en place une application permettant d'authentifier l'appelant avant l'appel. Le participant a donné à titre d'exemple une application mobile de son institution financière, qui utilise des données biométriques pour vérifier son identité.
- Sur un robot conversationnel de l'Agence dans un portail sécurisé, on pourrait demander au robot conversationnel de poser les questions de validation avant que la personne communique avec un agent. Veuillez noter que cela pourrait être possible pour une conversation subséquente avec un agent, même s'il est plus difficile de voir comment cela fonctionnerait dans le cadre d'un appel téléphonique.

## Appels interrompus

Un appel peut être interrompu à plusieurs moments : d'abord, en attente de parler à un agent; puis, au cours de la conversation avec un agent; en attente lorsqu'un agent effectue des recherches; et en cours de transfert à un autre agent. Certains participants ont déclaré qu'un de leurs appels a été interrompu, la plupart des plaintes provenant des intermédiaires fiscaux. Les intermédiaires fiscaux participants ont appelé l'Agence beaucoup plus souvent que les participants du grand public et des PME, ce qui explique probablement pourquoi ils étaient plus susceptibles de déclarer avoir eu des appels interrompus.

Il semble que lorsqu'un appel a été interrompu, il était plus probable que cela se produise lorsqu'il parlait avec un agent, ou lorsqu'un appel était transféré à un autre agent. En ce qui concerne ce dernier, il n'était pas tout à fait clair quand l'appel a été abandonné : certains ont dit que c'était pendant qu'ils parlaient encore avec le premier agent, tandis que d'autres ont dit que cela s'est produit pendant qu'ils étaient en attente du prochain agent. Cette distinction peut être importante, car elle pourrait avoir une incidence sur la capacité de l'Agence à détecter qu'un appel a été interrompu. Le problème est de savoir si l'Agence en mesure de détecter dans quel contexte l'interruption d'un appel avec un appelant en particulier : durant la mise en attente ou pendant un transfert? S'il peut être détecté, l'Agence pourrait alors effectuer un rappel.

Les participants ont suggéré que l'agent devrait obtenir le numéro de téléphone de l'appelant, et ce, dès le début de l'interaction. Si l'appel est interrompu, l'agent devrait immédiatement rappeler la personne. Quelques participants ont indiqué qu'ils donnent de façon proactive leur numéro de téléphone à l'agent pour cette raison. Un rappel immédiat par un agent qui connaît bien la raison de l'appel de la personne est avantageux non seulement dans le but de fournir un service en temps opportun, mais aussi afin de s'assurer que l'appelant n'a pas besoin de réexpliquer tout ce qu'il a déjà dit à un premier agent.

En ce qui concerne la possibilité qu'un appel soit interrompu lors du transfert à un autre agent, certains participants ont suggéré que le premier agent reste en ligne jusqu'à ce que la connexion soit établie avec l'agent suivant. De cette façon, le premier agent saura si un appel a été interrompu pendant le transfert et, le cas échéant, pourrait organiser un rappel.

## Interaction avec les agents

Cette section traite de diverses dimensions des interactions avec les agents qui ont une incidence sur la satisfaction des appelants. Un point important est que parmi les trois groupes cibles, les participants – la plupart ayant appelé le centre de contact de l'Agence plus d'une fois – expriment une variabilité dans leur satisfaction à l'égard des agents. L'une des conséquences générales de cette variabilité est qu'elle a parfois amené une personne à appeler de nouveau, que ce soit pour obtenir de meilleurs renseignements ou pour communiquer avec un agent qui est plus agréable en ce qui concerne ses manières envers l'appelant. Cela suggère qu'un aspect de la réduction des appels répétés est d'assurer une expertise technique et des compétences générales uniformes pour l'ensemble des agents.

Un autre point important à souligner en ce qui a trait à la variabilité entre les agents est que, pour toutes les dimensions abordées dans cette section, on a mentionné des interactions positives avec les agents : des agents qui étaient bien informés, qui ont fourni des renseignements exacts et complets, qui ont été activement utiles et avec qui il était facile de traiter. Cette recherche était axée sur les facteurs d'insatisfaction, et l'échantillon de la recherche était composé d'appelants qui n'étaient pas entièrement satisfaits de leur appel au centre de contact de l'Agence. Par conséquent, cette section met davantage l'accent sur les expériences négatives plutôt que sur celles qui étaient positives, mais le fait qu'il y a eu des expériences positives dans toutes les dimensions doit également être gardé à l'esprit.

## Prestation de renseignements

Dans chaque groupe cible, des participants ont déclaré avoir reçu des renseignements qu'ils jugeaient inexacts ou incomplets en réponse à leur demande de renseignements. Du point de vue de l'appelant, cela s'est produit de deux façons, mais dans les deux cas, la conséquence a été que la personne a appelé de nouveau pour tenter d'obtenir des renseignements plus fiables :

- *L'appelant avait des doutes quant aux renseignements qui lui étaient fournis.* Certains participants du grand public et des PME semblaient réticents dans cette situation à vraiment remettre en question l'agent, p. ex., pour exprimer leurs doutes ou pour demander un transfert à un agent plus compétent. Comme l'a dit un participant, ils se sentaient « impuissants » à en demander plus. De plus, l'agent peut sembler très confiant dans sa réponse. Dans une autre partie des séances de discussion sur la serviabilité perçue des agents, plusieurs participants ont fait une suggestion qui pourrait aider à gérer cette situation, à savoir que les agents vérifient régulièrement et de façon proactive auprès de l'appelant s'ils estiment que la raison de leur appel a été traitée de façon adéquate et appropriée. Ce type d'interaction entre un agent et un appelant pourrait mettre l'appelant plus à l'aise d'exprimer des doutes au sujet des renseignements reçus. Les participants du groupe des intermédiaires fiscaux semblaient généralement plus disposés à remettre en question les renseignements d'un agent ou à demander un transfert, mais plusieurs d'entre eux ont dit que parfois, lorsqu'ils ont des doutes, ou lorsqu'ils ne sont tout simplement pas satisfaits et veulent une meilleure réponse pour un client, ils appellent de nouveau.
- *L'appelant a découvert que les renseignements étaient inexacts ou incomplets après l'appel.* Dans ces cas, le participant ne savait pas que les renseignements qu'il avait reçus étaient inexacts ou incomplets jusqu'à ce que, par la suite, il ait tenté de donner suite aux renseignements reçus. Ils ont donc dû rappeler.

Dans le cas des intermédiaires fiscaux, ils doivent souvent appeler au sujet de questions plus complexes qui peuvent nécessiter un agent plus chevronné. Dans ce contexte, bon nombre des intermédiaires fiscaux participants se sont plaints que les agents « de première ligne » ne sont pas très bien informés. Plusieurs ont indiqué qu'ils avaient l'impression qu'au cours des dernières années, les agents de première ligne avaient tendance à être moins bien informés que par le passé. Ces participants étaient d'avis que le niveau de formation actuel des agents de première ligne les préparait seulement à servir de sélectionneurs pour réacheminer les appels à l'agent principal approprié, plutôt que de les outiller pour répondre efficacement aux questions précises des

appelants. Ils étaient d'avis que les agents de première ligne n'avaient pas non plus l'expérience nécessaire pour appliquer des renseignements généraux à des situations précises. Certains participants de tous les groupes cibles ont suggéré que la formation de ces agents devrait être améliorée. Cela dit, on ne considérerait pas nécessairement un niveau d'expertise moindre comme étant un problème, mais cela pourrait le devenir si l'appel n'était pas transféré rapidement à un agent plus expérimenté.

### **Transfert à un autre agent**

Les participants de tous les groupes cibles, et plus particulièrement le groupe cible des intermédiaires fiscaux, ont été transférés à un autre agent afin d'obtenir une réponse à leur demande. La plupart d'entre eux ont perçu cela comme une bonne chose, car ils ont obtenu les renseignements qu'ils cherchaient. La plupart étaient d'avis que le transfert à un agent plus compétent est une solution raisonnable lorsqu'un agent de première ligne n'est pas en mesure de traiter la demande de l'appelant. La satisfaction à l'égard du niveau de connaissance de ces agents de deuxième niveau était élevée. La plupart des problèmes liés à la qualité perçue des renseignements concernaient des agents de première ligne.

Les principaux facteurs ayant une incidence sur la satisfaction à l'égard du transfert étaient les suivants :

- la rapidité avec laquelle la décision de transférer est prise;
- le temps d'attente pour le prochain agent;
- les renseignements que le prochain agent est en mesure de donner.

**La rapidité avec laquelle la décision de transférer est prise :** La plainte la plus courante par rapport au fait d'être transféré était que la décision de transférer l'appel n'était pas prise assez rapidement, ou que l'agent de première ligne ne voulait pas du tout transférer l'appel. Les participants ont indiqué qu'il est important que les agents soient en mesure de se rendre compte rapidement qu'ils ne sont pas équipés ou en mesure de traiter une demande et qu'ils soient disposés à transférer l'appel à un agent plus compétent. En particulier lorsque l'appelant est en attente depuis longtemps pour parler à l'agent de première ligne, ne pas être transféré rapidement lorsque cela est nécessaire pour traiter sa demande peut devenir frustrant. Quelques participants ont suggéré que les agents devraient être formés sur la façon d'évaluer rapidement si un appel devrait être transféré. Un participant du groupe des PME a dit qu'il posait parfois délibérément une question « piège » à laquelle il est certain que l'agent de première ligne ne sera pas en mesure de répondre, afin de l'inciter à transférer rapidement l'appel à un agent plus compétent.

**Temps d'attente en attendant le prochain agent :** Certains participants ont fait remarquer que leur ouverture à un agent de première ligne qui n'était pas en mesure de traiter leur demande et qui les transféraient plutôt à un autre agent dépendait plutôt du temps d'attente pour parler au deuxième agent. S'ils ont passé beaucoup de temps en attente pour parler au premier agent, ils ne veulent pas passer encore plus de temps à attendre pour parler au deuxième agent. Par conséquent, la satisfaction à l'égard du transfert sera en partie touchée par le temps d'attente avant de parler au prochain agent.

**Renseignements à la disposition du prochain agent :** Certains participants ont exprimé une frustration par rapport au fait qu'ils doivent tout expliquer de nouveau au prochain agent (et, comme mentionné plus tôt, certains étaient également irrités de devoir effectuer le processus de validation de nouveau). Ils ont suggéré que le premier agent prenne des notes et envoie les notes au prochain agent dans le cadre du transfert, ou qu'il reste en ligne et informe verbalement le prochain agent.

## **Façon d'interagir avec l'appelant**

La satisfaction à l'égard d'un appel au centre de contact dépend non seulement du temps d'attente et de la question de savoir si l'appelant perçoit les renseignements fournis par l'agent comme étant exacts, mais aussi de la façon dont l'agent a interagi avec l'appelant. Une exigence de base perçue est que les agents soient polis et respectueux. Voici d'autres aspects du mode d'interaction abordés ici :

- Écoute active/activement serviable
- Patience
- Empathie
- Façon de parler

Pour toutes ces dimensions, les participants ont signalé des expériences positives dans le cadre de leurs interactions avec les agents des centres de contact, ainsi que des expériences moins agréables.

## **Écouter activement et aider activement**

Ces deux aspects de l'interaction se chevauchent, c'est pourquoi on les résume sous un seul point. Une interaction ne comportant pas ces caractéristiques serait la suivante : l'agent demande pourquoi la personne appelle; l'appelant pose sa question ou énonce sa demande; l'agent assume avoir compris ce que l'appelant veut; l'agent donne une réponse fondée sur cette hypothèse; l'agent met fin à l'appel.

L'écoute active signifie qu'une fois que l'appelant a énoncé l'objet de l'appel, l'agent pose des questions de suivi afin de s'assurer et de confirmer qu'il comprend ce que l'appelant veut. Pour être perçu comme étant activement serviable, il faut également savoir écouter activement. Être activement serviable signifie également avoir l'impression de vouloir aider et de prévoir et de fournir des renseignements que l'appelant n'a pas expressément demandés, mais qui pourraient être utiles compte tenu de la raison de l'appel.

Voici quelques suggestions précises, chacune mentionnée par un ou plusieurs participants :

- Après avoir fourni des renseignements, demander à l'appelant s'il estime que la raison de son appel a été traitée adéquatement.
- Si l'agent n'a pas été en mesure de répondre entièrement à la demande de l'appelant, fournir les prochaines étapes afin de vous assurer de bien répondre à la demande de l'appelant. Cela pourrait vouloir dire, par exemple, de transférer l'appel à un agent plus expérimenté ou de planifier un rappel.

- Adapter le langage et la terminologie utilisés au niveau de compréhension de l'appelant.
- À la fin de l'appel, l'agent peut offrir son aide en lien avec toute autre question.

### **Patience**

L'écoute active et le fait d'être activement serviable demandent également que l'on fasse preuve de patience, c'est-à-dire, prendre le temps d'écouter, de poser des questions et de fournir de l'aide. Cela peut signifier de répéter quelque chose pour s'assurer que l'appelant a bien compris. Si des renseignements pertinents se trouvent sur le Web, il sera parfois utile de les passer en revue avec l'appelant plutôt que de simplement leur envoyer le lien. Si l'appel concerne un formulaire, il faudra parfois rester à l'appareil et le remplir avec l'appelant. Si un agent semble impatient, l'appelant peut avoir l'impression que l'agent se soucie davantage de raccrocher le téléphone que de l'aider, ou si l'agent est condescendant, il peut avoir l'impression qu'il est « stupide ».

### **Empathie**

L'empathie signifie que l'agent reconnaît comment l'appelant peut se sentir. L'appelant peut être stressé en raison de l'objet de l'appel, ou il peut se sentir frustré ou contrarié en raison du temps qu'il a passé en attente. L'empathie contribue à ce que l'agent donne l'impression d'écouter activement et de prendre des mesures concrètes pour aider.

### **Façon de parler**

Deux problèmes ont été mentionnés concernant la façon de parler d'un agent :

- *Accent de l'agent* : Certains participants ont dit qu'ils avaient eu de la difficulté à comprendre un agent en raison de son accent. Cela a donné lieu à beaucoup de répétitions lors de l'appel, et dans certains cas, l'agent semblait impatient lorsque l'appelant lui demandait de se répéter.
- *L'agent parle trop rapidement* : Quelques participants ont déclaré avoir interagi au téléphone avec un agent qui parlait trop rapidement, de sorte qu'ils ont dû lui demander de se répéter plusieurs fois.

## Annexe A — Méthodologie

### Nombre et emplacement des séances qualitatives

Neuf séances de discussion en ligne d'une durée de deux heures ont eu lieu sur Zoom entre le 13 et le 28 février 2024. Il y avait trois groupes de discussions pour chacun des publics cibles suivants :

- le grand public;
- les petites et moyennes entreprises (PME);
- les intermédiaires fiscaux.

Pour chaque groupe cible, deux séances ont été menées en anglais (une dans l'Ouest et une dans l'Est) et une séance a été menée en français (au Québec). Il y avait 10 participants dans chacun des trois groupes pour le grand public, de 7 à 9 participants dans les trois groupes pour les PME et de 6 à 8 participants dans chacune des trois séances pour les intermédiaires fiscaux. 76 des 84 personnes recrutées ont participé aux séances.

	TOTAL	Anglais-East			Anglais-Ouest			Qc
		Manitoba	Ontario	Atlantique	Sask.	Alb.	C.-B.	
<b>Nombre de participants</b>	#	#	#	#	#	#	#	#
<b>Grand public</b>	30	2	6	2	1	5	4	10
<b>PME</b>	25	1	6	2	1	3	3	9
<b>Intermédiaires fiscaux</b>	21	1	5	2	0	3	4	6
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>25</b>

Le sélectionneur a inclus des questions sur la langue de préférence. Si une recrue qualifiée vivait dans une communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM), c'est-à-dire un anglophone vivant au Québec ou un francophone vivant à l'extérieur du Québec, elle devait être invitée à participer à l'un des groupes menés dans la langue de son choix. Aucune de ces personnes n'a été désignée.

La conception de la recherche a tenu compte des besoins en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap. Le sélectionneur a inclus une question pour déterminer les participants potentiels qui sont admissibles, mais qui ont une déficience qui pourrait constituer un obstacle à la participation à la recherche. Par conséquent, la conception comprenait une possibilité de mener jusqu'à trois entrevues individuelles en ligne d'une heure, avec des personnes désignées dans le cours normal du recrutement qui ont été qualifiées, mais qui utilisent une technologie adaptée pour accéder à Internet et qui, par conséquent, peuvent être mieux servies en utilisant une méthode individuelle adaptée à leur situation. Aucune de ces personnes n'a été désignée et, par conséquent, aucune entrevue individuelle n'a été menée.

### Recrutement et sources d'échantillonnage

Synchro Research s'est occupé du recrutement pour toutes les séances en anglais. INOWE Canada Marketing s'est occupé du recrutement pour toutes les séances en français. L'administration du questionnaire de sélection a été effectuée par téléphone.

Les bases de données à option d'adhésion de Synchro et INOWE portant sur des personnes ayant fait part d'un intérêt et d'une volonté d'être contactées aux fins d'inclusion possible dans une étude de recherche ont servi de source d'échantillonnage.

### **Honoraires des participants**

Les honoraires pour les participants étaient les suivants :

Grand public — 150 \$

PME — 200 \$

Intermédiaires fiscaux — 250 \$

### **Participants qualifiés**

Pour tous les groupes de discussion, les participants devaient :

- Avoir communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois.
- Ne pas être satisfait de leur discussion avec un agent **ou** ne pas avoir été en mesure de parler à un agent. Remarque : Parmi les personnes qui ont tenté de communiquer avec l'Agence par téléphone, presque toutes ont parlé à un agent. Il y avait un objectif souple pour essayer d'inclure quelques participants dans chaque groupe qui ont appelé l'Agence au cours de la dernière année, mais qui n'ont jamais parlé à un agent, c'est-à-dire qu'ils n'ont utilisé que le système automatisé. Il s'est avéré que cela était très difficile et qu'il n'était pas possible d'atteindre cet objectif.
- Être en mesure de participer à une séance en ligne.
- Ne pas avoir participé à une séance qualitative au cours des six derniers mois, et ne pas avoir participé à cinq séances ou plus de recherche qualitative au cours des cinq dernières années.
- Avoir accepté la présence d'observateurs et l'enregistrement de la séance.

### **Qualifications pour les membres du grand public**

Les personnes travaillant dans les domaines suivants ont été exclues : la recherche en marketing, la publicité, les relations publiques, les médias, tout ordre de gouvernement, la comptabilité et la tenue de livres, la planification et les conseils financiers et la préparation de déclarations de revenus.

### **Qualifications pour les PME**

Les personnes travaillant dans les domaines suivants ont été exclues : la recherche en marketing, la publicité, les relations publiques, les médias, tout ordre de gouvernement, la planification et les conseils financiers et la préparation de déclarations de revenus.

Voici des exigences de qualification supplémentaires pour les PME :

- L'entreprise ou l'organisation compte de 1 à 99 employés à tous les emplacements.
- Les participants ont une certaine responsabilité en matière d'impôt, de tenue de livres ou de paie.

Voici des renseignements sur le profil des participants :

Taille de l'entreprise du participant en nombre d'employés :	Nombre de participants
1	1
De 2 à 4	8
De 5 à 19	9
De 20 à 99	7
<b>Total</b>	<b>25</b>

#### Qualifications pour les intermédiaires fiscaux :

Voici des exigences de qualification supplémentaires pour les intermédiaires fiscaux :

- Travailler pour une entreprise qui fournit des conseils ou des services liés à l'impôt, à la paie ou à la TPS/TVH directement à des entreprises comptant moins de 100 employés ou à des contribuables particuliers.
- Travailler dans une petite ou moyenne entreprise (définie comme étant de 1 à 99 employés).

Voici des renseignements sur le profil des participants :

- Type de clients : Tous les participants (21) avaient des clients d'entreprise, et la plupart (20) avaient des clients individuels.
- Taille de l'entreprise du participant en nombre d'employés :

Taille de l'entreprise du participant en nombre d'employés :	Nombre de participants
1	3
De 2 à 4	5
De 5 à 19	7
De 20 à 99	6
<b>Total</b>	<b>21</b>

## Annexe B – Grille de recrutement

### Groupes de discussion du Centre de contact de l'ARC -- Grille de recrutement --

Bonjour / hello, je m'appelle \_\_\_\_\_ de Synchro Research, une firme de sondage d'opinion publique et de recherche marketing. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion dans le cadre d'un projet de recherche pour le compte du gouvernement du Canada et, tout particulièrement, pour l'Agence du revenu du Canada. À partir de maintenant, j'appellerai l'Agence du revenu du Canada l'ARC. Le but de la recherche est d'obtenir de la rétroaction sur les expériences des gens lorsqu'ils tentent d'appeler l'ARC.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [If prefers English, either switch to the English screener and continue, or say the following and then hang up and arrange English-language call-back] We will call you back to conduct this research interview in English. Thank you. Goodbye.

Nous recherchons différents types de personnes pour inclure dans ce projet de recherche.

Travaillez-vous pour une entreprise qui fournit des conseils ou des services liés à la fiscalité, à la paie ou à la TPS/TVH directement à des clients qui sont des entreprises ou à des clients qui sont des contribuables particuliers ?

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | <b>Passez à la section Intermédiaire fiscal</b> |
| Non | 2 | <b>Continuez</b>                                |

Travaillez-vous dans une entreprise ou une organisation?

- |     |   |                               |
|-----|---|-------------------------------|
| Oui | 1 | <b>Continuez</b>              |
| Non | 2 | <b>Passez à la section GP</b> |

Est-ce que votre travail à cet endroit inclut une certaine responsabilité en matière de questions liées à la fiscalité, à la comptabilité ou à la paie ?

- |     |   |                                |
|-----|---|--------------------------------|
| Oui | 1 | <b>Passez à la section PME</b> |
| Non | 2 | <b>Passez à la section GP</b>  |

### Section intermédiaire fiscal

Travaillez-vous personnellement avec des entreprises clientes ou avec des clients contribuables individuels sur des questions liées à la fiscalité, à la paie ou à la TPS/TVH ?

- |     |   |                         |
|-----|---|-------------------------|
| Oui | 1 | <b>Passez à la Q.T1</b> |
|-----|---|-------------------------|

- Non 2 **Puis-je s'il vous plaît parler avec une personne de votre entreprise qui travaille directement avec des entreprises ou des particuliers ?**

**Lorsque vous êtes acheminé(e) à la personne, répétez l'introduction et posez la question de la langue préférée.**

- T1) Permettez-moi de vous en dire un peu plus sur ce projet pour voir si vous seriez intéressé à éventuellement participer à cette étude.

Une personne comme vous se joindrait à plusieurs autres personnes dans le cadre d'une discussion vidéo en ligne de deux heures et partagerait ses idées et ses opinions. Les personnes qui sont invitées et qui participent au groupe de discussion recevront un paiement en espèces en guise de remerciement pour leur temps.

Votre participation est volontaire et confidentielle. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ni les noms des participants ni ceux des entreprises pour lesquelles ils travaillent ne seront fournis au gouvernement. Votre décision de participer n'aura aucune incidence sur vos relations ou transactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada et l'Agence du revenu du Canada.

Je dois vous poser quelques questions pour m'assurer que nous avons un bon mélange de personnes. Cela prendra environ 5 minutes.

Puis-je continuer?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

**Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel avec quelqu'un, dites : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.**

- T2) Quel est votre poste au sein de l'entreprise pour laquelle vous travaillez?

**S'il s'agit d'un adjoint administratif ou d'un(e) secrétaire, demandez à parler à quelqu'un qui fournit des conseils ou des services en matière de fiscalité, de paie ou de TPS/TVH directement aux clients commerciaux ou aux clients contribuables particuliers**

- T3) **Enregistrer le sexe sur la base de l'observation**

Femme	1
Homme	2

- T4a) Dans quelle province ou quel territoire votre bureau est-il situé? **(Ne lisez pas la liste)**

<b>Anglais Ouest</b>	C.-B.	1	<b>Quotas: Au moins 2 en C.-B., 2 en Alberta, 1 en Saskatchewan</b>
	Alberta	2	

	Saskatchewan	3	<b>Quotas: Au moins 1 au Manitoba, 3 en Ontario, 1 en Atlantique</b>
	Yukon	4	
	Territoires du Nord-Ouest	5	
<b>Anglais Est</b>	Manitoba	6	
	Ontario	7	
	Nunavut	8	
	Nouvelle-Écosse	9	
	Nouveau-Brunswick	10	
	Î.P.-É.	11	
	Terre-Neuve et Labrador	12	
<b>Région du Québec</b>	Québec	13	

T4b) [Détermination de l'appartenance ou non à une CLOSM (communautés de langue officielle en situation minoritaire)]

[Si au Québec : Si préfère continuer en anglais, qualifié comme CLOSM anglaise]

[Si hors Québec : Si préfère continuer en français, qualifié comme CLOSM française]

T5) Environ combien d'employés y a-t-il dans votre entreprise, y compris vous-même et tout employé à temps plein ou permanent à temps partiel? (**Ne lisez pas**)

1 (praticien exerçant seul)	1	<b>Maximum de 2 par groupe</b>
2 à 4 employés	2	<b>Recrutez un mélange</b>
5 à 19 employés	3	
20 à 49 employés	4	
50 à 99 employés	5	
100 employés ou plus	9	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

T6a) Fournissez-vous des conseils ou des services à des petites entreprises clientes ?

Oui	1
Non	2

T6b) Fournissez-vous des conseils ou des services à des clients qui sont des contribuables particuliers ?

Oui	1
Non	2

Si « non » à la fois Q.T6a et Q.T6b, remerciez et terminez l'entrevue

**Surveiller les quotas : Dans chaque groupe, au moins 2 représentants de clients d'affaires et au moins 2 représentants de clients individuels. Si une personne représente les deux types, elle compte dans les deux quotas.**

T7) **[Si "oui" à Q.T6a, posez:]** En pensant aux entreprises clientes, avez-vous des entreprises clientes comptant ... **(Lisez la liste)**

	Oui	Non
Moins de 100 employés	1	2
100 employés ou plus	1	2

**Si « non » à la fois à « Moins de 100 employés » et à Q.T6b, remerciez et terminez l'entrevue**

T8a) Comme je l'ai mentionné plus tôt, le but de la recherche est d'obtenir de la rétroaction sur les expériences des gens lorsqu'ils essaient d'appeler l'ARC. Avez-vous essayé d'appeler l'ARC au sujet d'une question relative à un client, pour quelque raison que ce soit, au cours de la **dernière année** ?

Oui	1	<b>Passez à la Q.T9</b>
Non	2	<b>Posez la Q.T8b</b>

T8b) Avez-vous essayé d'appeler l'ARC au sujet d'une question relative à un client, pour quelque raison que ce soit, au cours des **deux dernières années** ?

Oui	1	<b>Remerciez et terminez l'entrevue, mais conservez les coordonnées dans votre dossier au cas où la qualification devrait être étendue aux « 2 dernières années »</b>
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

T9) En pensant aux fois où vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année, avez-vous parlé avec un agent lors de n'importe lequel de ces appels?

Oui	1	<b>Surveiller les quotas souples : 1-2 qui n'ont parlé à aucun agent lors d'appels à l'ARC au cours de la dernière année</b>
Non	2	

**Si « oui » à Q.T8a ET Q.T9, alors demandez Q.T10a (parlé à un agent)**

**Si « oui » à Q.T8a ET « non » à Q.T9, alors passez à Q.T11a (n'a pas parlé à un agent)**

T10a) **[Si « oui » à Q.T8a ET Q.T9]** J'aimerais vous poser quelques questions sur votre expérience lorsque vous avez parlé à un agent de l'ARC au téléphone au cours de la dernière année. Si vous avez parlé à un agent de l'ARC plus d'une fois au cours de la dernière année, veuillez répondre en fonction de l'ensemble de vos expériences de conversations avec un agent. Veuillez me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés concernant votre expérience de conversation avec un agent de l'ARC au cours de la dernière année, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10

signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience.

Élément		Tout à fait en désaccord										Tout à fait d'accord	PA/NSP
1	Le représentant de l'Agence était professionnel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
2	Le représentant de l'Agence était poli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
3	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
5	Le représentant de l'Agence a pris le temps de comprendre ma situation	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
6	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
7	Le service offert par l'Agence était facile à accéder	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
8	Le service offert par l'Agence a été offert en temps opportun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

Si l'un des éléments 1 à 6 de Q.T10a est noté 7 ou moins, il est considéré comme « moins qu'entièrement satisfait » ; **ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

Si seuls les éléments 7 ou 8 ont une note de 7 ou moins, posez Q.T10b.

Si aucun élément de Q.T10a n'est noté 7 ou moins, posez Q.T10b.

T10b) Y a-t-il eu quelque aspect que ce soit, lors de votre tentative d'appel à l'ARC, dont vous avez été moins qu'entièrement satisfait ?

Oui	1	<b>Continuez</b>
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

De quel aspect de l'appel à l'ARC avez-vous été moins qu'entièrement satisfait ?

**Qualifié comme « moins qu'entièrement satisfait »**

**Maximum de 1 personne par groupe qui mentionne seulement le temps d'attente avant qu'un agent ne réponde**

**ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

T11a) [Si « oui » à Q. T8a ET « non » à Q.T9] J'aimerais vous poser quelques questions sur votre expérience lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année. Si vous avez essayé d'appeler l'ARC plus d'une fois au cours de la dernière année, veuillez répondre en fonction de l'ensemble de vos expériences lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année.

Veuillez me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés concernant votre expérience lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience.

Élément		Tout à fait en désaccord										Tout à fait d'accord	PA/NSP
3	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
6	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
7	Le service offert par l'Agence était facile à accéder	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
8	Le service offert par l'Agence a été offert en temps opportun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

Si l'un des éléments 3 à 6 de Q.T11a est noté 7 ou moins, il est considéré comme « moins qu'entièrement satisfait » ; **ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

Si seuls les éléments 7 ou 8 ont une note de 7 ou moins, posez Q.T11b.

Si aucun élément de Q.T11a n'est noté 7 ou moins, posez Q.T11b.

T11b) Y a-t-il eu quelque aspect que ce soit, lors de votre tentative d'appel à l'ARC, dont vous avez été moins qu'entièrement satisfait ?

Oui	1	<b>Continuez</b>
Non	2	<b>Classez comme « satisfait » ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50</b>

De quel aspect de l'appel à l'ARC avez-vous été moins qu'entièrement satisfait ?

**Qualifié comme « moins qu'entièrement satisfait »**

**Maximum de 1 personne par groupe qui mentionne seulement le temps d'attente avant qu'un agent ne réponde**

**ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

## Section PME

- S1) Permettez-moi de vous en dire un peu plus sur ce projet pour voir si vous seriez intéressé à éventuellement participer à cette étude.

Une personne comme vous se joindrait à plusieurs autres personnes dans le cadre d'une discussion vidéo en ligne de deux heures et partagerait ses idées et ses opinions. Les personnes qui sont invitées et qui participent au groupe de discussion recevront un paiement en espèces en guise de remerciement pour leur temps.

Votre participation est volontaire et confidentielle. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ni les noms des participants ni ceux des entreprises ou organisations pour lesquelles ils travaillent ne seront fournis au gouvernement. Votre décision de participer n'aura aucune incidence sur vos relations ou transactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada et l'Agence du revenu du Canada.

Je dois vous poser quelques questions pour m'assurer que nous avons un bon mélange de personnes. Cela prendra environ 5 minutes.

Puis-je continuer?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

**Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel avec quelqu'un, dites : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.**

- S2) Quelle est votre position dans l'organisation?

---

**Les types de titres de poste acceptables comprennent :**

- Président/PDG/Chef de la direction/Propriétaire
- Directeur des finances/contrôleur
- Comptable
- Gestionnaire/administrateur ou agent de la paie
- Gérant/gestionnaire
- Commis/comptable responsable de la tenue de livres
- Directeur financier

**Si ce n'est pas un type de titre de poste acceptable, demandez à parler à une personne senior de l'organisation responsable des questions liées à la fiscalité, à la comptabilité ou à la paie. Une fois en communication, répétez l'introduction et posez la question sur la langue préférée.**

- S3) Enregistrer le sexe sur la base de l'observation

Femme		1
Homme		2

S4) Est-ce que vous ou une autre personne de votre foyer travaillez dans l'un des domaines suivants ...? (**Lire la liste**)

	<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Si « oui » à l'un d'entre eux, remercier et terminer l'entrevue</b>
Une firme de recherche marketing	( )	( )	
Un magazine ou un journal	( )	( )	
Le gouvernement fédéral	( )	( )	
Le gouvernement provincial ou local	( )	( )	
Une société comptable ou service de comptabilité	( )	( )	
Une compagnie qui produit des déclarations de revenus pour d'autres personnes ou entreprises	( )	( )	
Un cabinet d'avocats spécialisé en fiscalité	( )	( )	
Une entreprise fournissant des services de planification financière	( )	( )	
Une station de radio ou de télévision	( )	( )	
Une agence de publicité	( )	( )	
Un cabinet de relations publiques	( )	( )	

S5a) Dans quelle province ou quel territoire votre bureau est-il situé? (**Ne lisez pas la liste**)

<b>Anglais Ouest</b>	C.-B.	1	<b>Quotas: Au moins 3 en C.-B., 3 en Alberta, 1 en Saskatchewan</b>
	Alberta	2	
	Saskatchewan	3	
	Yukon	4	
	Territoires du Nord-Ouest	5	
<b>Anglais Est</b>	Manitoba	6	<b>Quotas: Au moins 1 en Manitoba, 4 en Ontario, 2 en Atlantique</b>
	Ontario	7	
	Nunavut	8	
	Nouvelle-Écosse	9	
	Nouveau-Brunswick	10	
	Î.P.-É.	11	
	Terre-Neuve et Labrador	12	
<b>Région du Québec</b>	Québec	13	

S5b) [**Détermination de l'appartenance ou non à une CLOSM (communautés de langue officielle en situation minoritaire)**]

[Si au Québec : Si préfère continuer en anglais, qualifié comme CLOSM anglaise]

[Si hors Québec : Si préfère continuer en français, qualifié comme CLOSM française]

- S6) Environ combien d'employés y a-t-il dans votre entreprise, y compris vous-même et tout employé à temps plein ou permanent à temps partiel? **(Ne lisez pas)**

1 (praticien exerçant seul)	1	<b>Maximum de 2 par groupe</b>
2 à 4 employés	2	<b>Recrutez un mélange</b>
5 à 19 employés	3	
20 à 49 employés	4	
50 à 99 employés	5	
100 employés ou plus	9	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

**REMARQUE : Il n'y a pas de question S7**

- S8a) Comme je l'ai mentionné plus tôt, le but de la recherche est d'obtenir de la rétroaction sur les expériences des gens lorsqu'ils essaient d'appeler l'ARC. Avez-vous essayé d'appeler l'ARC pour le compte de votre organisation, pour quelque raison que ce soit, au cours de la **dernière année** ?

Oui	1	<b>Passez à la Q.S9</b>
Non	2	<b>Posez la Q.S8b</b>

- S8b) Avez-vous essayé d'appeler l'ARC pour le compte de votre organisation, pour quelque raison que ce soit, au cours des **deux dernières années** ?

Oui	1	<b>Remerciez et terminez l'entrevue, mais conservez les coordonnées dans votre dossier au cas où la qualification devrait être étendue aux « 2 dernières années »</b>
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

- S9) En pensant aux fois où vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année, avez-vous parlé avec un agent lors de n'importe lequel de ces appels?

Oui	1	<b>Surveiller les quotas souples : 2-3 qui n'ont parlé à aucun agent lors d'appels à l'ARC au cours de la dernière année</b>
Non	2	

**Si « oui » à Q.S8a ET Q.S9, alors demandez Q.S10a (parlé à un agent)**

**Si « oui » à Q.S8a ET « non » à Q.S9, alors passez à Q.S11a (n'a pas parlé à un agent)**

- S10a) **[Si « oui » à Q.S8a ET Q.S9]** J'aimerais vous poser quelques questions sur votre expérience lorsque vous avez parlé à un agent de l'ARC au téléphone au cours de la dernière année. Si vous avez parlé à un agent de l'ARC plus d'une fois au cours de la dernière année, veuillez répondre en fonction de l'ensemble de vos expériences de conversations avec un agent. Veuillez me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés concernant votre expérience de conversation avec un agent de l'ARC au cours de la dernière année, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10

signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience.

Élément		Tout à fait en désaccord										Tout à fait d'accord	PA/NSP
1	Le représentant de l'Agence était professionnel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
2	Le représentant de l'Agence était poli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
3	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
5	Le représentant de l'Agence a pris le temps de comprendre ma situation	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
6	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
7	Le service offert par l'Agence était facile à accéder	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
8	Le service offert par l'Agence a été offert en temps opportun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

Si l'un des éléments 1 à 6 de Q.S10a est noté 7 ou moins, il est considéré comme « moins qu'entièrement satisfait » ; **ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

Si seuls les éléments 7 ou 8 ont une note de 7 ou moins, posez Q.S10b.

Si aucun élément de Q.T10a n'est noté 7 ou moins, posez Q.S10b.

S10b) Y a-t-il eu quelque aspect que ce soit, lors de votre tentative d'appel à l'ARC, dont vous avez été moins qu'entièrement satisfait ?

Oui	1	<b>Continuez</b>
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

De quel aspect de l'appel à l'ARC avez-vous été moins qu'entièrement satisfait ?

**Qualifié comme « moins qu'entièrement satisfait »**

**Maximum de 1 personne par groupe qui mentionne seulement le temps d'attente avant qu'un agent ne réponde**

**ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

S11a) [Si « oui » à Q. S8a ET « non » à Q.S9] J'aimerais vous poser quelques questions sur votre expérience lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année. Si vous avez essayé d'appeler l'ARC plus d'une fois au cours de la dernière année, veuillez répondre en fonction de l'ensemble de vos expériences lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année.

Veuillez me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés concernant votre expérience lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience.

Élément		Tout à fait en désaccord										Tout à fait d'accord	PA/NSP
3	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
6	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
7	Le service offert par l'Agence était facile à accéder	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
8	Le service offert par l'Agence a été offert en temps opportun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

Si l'un des éléments 3 à 6 de Q.S11a est noté 7 ou moins, il est considéré comme « moins qu'entièrement satisfait » ; **ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

Si seuls les éléments 7 ou 8 ont une note de 7 ou moins, posez Q.S11b.

Si aucun élément de Q.S11a n'est noté 7 ou moins, posez Q.S11b.

S11b) Y a-t-il eu quelque aspect que ce soit, lors de votre tentative d'appel à l'ARC, dont vous avez été moins qu'entièrement satisfait ?

Oui	1	<b>Continuez</b>
Non	2	<b>Classez comme « satisfait » ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50</b>

De quel aspect de l'appel à l'ARC avez-vous été moins qu'entièrement satisfait ?

---

**Qualifié comme « moins qu'entièrement satisfait »**

**Maximum de 1 personne par groupe qui mentionne seulement le temps d'attente avant qu'un agent ne réponde**

**ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

## Section GP

- G1) Permettez-moi de vous en dire un peu plus sur ce projet pour voir si vous seriez intéressé à éventuellement participer à cette étude.

Une personne comme vous se joindrait à plusieurs autres personnes dans le cadre d'une discussion vidéo en ligne de deux heures et partagerait ses idées et ses opinions. Les personnes qui sont invitées et qui participent au groupe de discussion recevront un paiement en espèces en guise de remerciement pour leur temps.

Votre participation est volontaire et confidentielle. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés à des fins de recherche *seulement* et administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les noms des participants ne seront fournis au gouvernement. Votre décision de participer n'aura aucune incidence sur vos relations ou transactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada et l'Agence du revenu du Canada.

Je dois vous poser quelques questions pour m'assurer que nous avons un bon mélange de personnes. Cela prendra environ 5 minutes.

Puis-je continuer?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

**Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel avec quelqu'un, dites : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.**

**REMARQUE : Il n'y a pas de question G2**

- G3) **Enregistrer le sexe sur la base de l'observation**

Femme	1
Homme	2

- G4) Est-ce que vous ou une autre personne de votre foyer travaillez dans l'un des domaines suivants ...? **(Lire la liste)**

	<u>Non</u>	<u>Oui</u>	<b>Si « oui » à l'un d'entre eux, remercier et terminer l'entrevue</b>
Une firme de recherche marketing	( )	( )	
Un magazine ou un journal	( )	( )	
Le gouvernement fédéral	( )	( )	
Le gouvernement provincial ou local	( )	( )	
Une société comptable ou service de comptabilité	( )	( )	

Une compagnie qui produit des déclarations de revenus pour d'autres personnes ou entreprises	( )	( )	
Un cabinet d'avocats spécialisé en fiscalité	( )	( )	
Une entreprise fournissant des services de planification financière	( )	( )	
Une station de radio ou de télévision	( )	( )	
Une agence de publicité	( )	( )	
Un cabinet de relations publiques	( )	( )	

G5a) Dans quelle province ou territoire vivez-vous? **(Ne pas lire)**

<b>Anglais Ouest</b>	C.-B.	1	<b>Quotas: Au moins 3 en C.-B., 3 en Alberta, 1 en Saskatchewan</b>
	Alberta	2	
	Saskatchewan	3	
	Yukon	4	
	Territoires du Nord-Ouest	5	
<b>Anglais Est</b>	Manitoba	6	<b>Quotas: Au moins 1 au Manitoba, 4 en Ontario, 2 en Atlantique</b>
	Ontario	7	
	Nunavut	8	
	Nouvelle-Écosse	9	
	Nouveau-Brunswick	10	
	Î.P.-É.	11	
Terre-Neuve et Labrador	12		
<b>Région du Québec</b>	Québec	13	

G5b) **[Détermination de l'appartenance ou non à une CLOSM (communautés de langue officielle en situation minoritaire)]**

**[Si au Québec : Si préfère continuer en anglais, qualifié comme CLOSM anglaise]**

**[Si hors Québec : Si préfère continuer en français, qualifié comme CLOSM française]**

**REMARQUE : Il n'y a pas de question G6 ou G7**

G8a) Comme je l'ai mentionné plus tôt, le but de la recherche est d'obtenir de la rétroaction sur les expériences des gens lorsqu'ils essaient d'appeler l'ARC. Avez-vous essayé d'appeler l'ARC pour quelque raison que ce soit au cours de la **dernière année** ?

Oui	1	<b>Passez à la Q.G9</b>
Non	2	<b>Posez la Q.G8b</b>

G8b) Avez-vous essayé d'appeler l'ARC pour quelque raison que ce soit au cours des **deux dernières années** ?

Oui	1	<b>Remerciez et terminez l'entrevue, mais conservez les coordonnées dans votre dossier au cas où la qualification devrait être étendue aux « 2 dernières années »</b>
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

G9) En pensant aux fois où vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année, avez-vous parlé avec un agent lors de n'importe lequel de ces appels?

Oui	1	<b>Surveiller les quotas souples : 2-3 qui n'ont parlé à aucun agent lors d'appels à l'ARC au cours de la dernière année</b>
Non	2	

Si « oui » à Q.G8a ET Q.G9, alors demandez Q.G10a (parlé à un agent)

Si « oui » à Q.G8a ET « non » à Q.G9, alors passez à Q.G11a (n'a pas parlé à un agent)

G10a) [Si « oui » à Q.G8a ET Q.G9] J'aimerais vous poser quelques questions sur votre expérience lorsque vous avez parlé à un agent de l'ARC au téléphone au cours de la dernière année. Si vous avez parlé à un agent de l'ARC plus d'une fois au cours de la dernière année, veuillez répondre en fonction de l'ensemble de vos expériences de conversations avec un agent.

Veuillez me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés concernant votre expérience de conversation avec un agent de l'ARC au cours de la dernière année, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience.

Élément		Tout à fait en désaccord										Tout à fait d'accord	PA/NSP
1	Le représentant de l'Agence était professionnel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
2	Le représentant de l'Agence était poli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
3	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
5	Le représentant de l'Agence a pris le temps de comprendre ma situation	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

6	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7	Le service offert par l'Agence était facile à accéder	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8	Le service offert par l'Agence a été offert en temps opportun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Si l'un des éléments 1 à 6 de Q.G10a est noté 7 ou moins, il est considéré comme « moins qu'entièrement satisfait » ; **ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

Si seuls les éléments 7 ou 8 ont une note de 7 ou moins, posez Q.G10b.

Si aucun élément de Q.T10a n'est noté 7 ou moins, posez Q.G10b.

G10b) Y a-t-il eu quelque aspect que ce soit, lors de votre tentative d'appel à l'ARC, dont vous avez été moins qu'entièrement satisfait ?

Oui	1	<b>Continuez</b>
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

De quel aspect de l'appel à l'ARC avez-vous été moins qu'entièrement satisfait ?

**Qualifié comme « moins qu'entièrement satisfait »**

**Maximum de 1 personne par groupe qui mentionne seulement le temps d'attente avant qu'un agent ne réponde**

**ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

G11a) [Si « oui » à Q. G8a ET « non » à Q.G9] J'aimerais vous poser quelques questions sur votre expérience lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année. Si vous avez essayé d'appeler l'ARC plus d'une fois au cours de la dernière année, veuillez répondre en fonction de l'ensemble de vos expériences lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année.

Veuillez me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés concernant votre expérience lorsque vous avez essayé d'appeler l'ARC au cours de la dernière année, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience.

Élément		Tout à fait en désaccord										Tout à fait d'accord	PA/NSP
3	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

6	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7	Le service offert par l'Agence était facile à accéder	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8	Le service offert par l'Agence a été offert en temps opportun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Si l'un des éléments 3 à 6 de Q.G11a est noté 7 ou moins, il est considéré comme « moins qu'entièrement satisfait » ; **ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

Si seuls les éléments 7 ou 8 ont une note de 7 ou moins, posez Q.G11b.

Si aucun élément de Q.G11a n'est noté 7 ou moins, posez Q.G11b.

G11b) Y a-t-il eu quelque aspect que ce soit, lors de votre tentative d'appel à l'ARC, dont vous avez été moins qu'entièrement satisfait ?

Oui	1	<b>Continuez</b>
Non	2	<b>Classez comme « satisfait » ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50</b>

De quel aspect de l'appel à l'ARC avez-vous été moins qu'entièrement satisfait ?

---

**Qualifié comme « moins qu'entièrement satisfait »**

**Maximum de 1 personne par groupe qui mentionne seulement le temps d'attente avant qu'un agent ne réponde**

**ALLER À LA SECTION COMMUNE DE LA PAGE 50**

## Section Commune (demandez à tous)

J'ai plusieurs autres questions à vous poser et quelques informations à vous donner sur cette étude pour voir si vous souhaitez y participer.

C1a) Vous considérez-vous comme une personne handicapée et/ou avez-vous des besoins en matière d'accessibilité?

Oui	1	<b>Posez la Q.C1b</b>
Non	2	<b>Passez à la Q.C2a</b>

C1b) Quel type d'invalidité avez-vous? (**Ne lisez pas la liste; sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent; si problème de la vue ou de l'ouïe/audition est mentionné, alors posez la Q.C2a même si d'autres types de handicaps sont sélectionnés**)

La vue	1	<b>Posez la Q.C2a</b>
L'ouïe/l'audition	2	

La mobilité	3	<b>Passez à la Q.C3</b>
La flexibilité	4	
La dextérité	5	
Ce qui se rapporte aux douleurs	6	
Apprentissage	7	
Développement	8	
Relié à la santé mentale	9	
Mémoire	10	
Autre	11	

C2a) Comme je l'ai mentionné plus tôt, le projet de recherche consiste à participer à un appel vidéo de groupe en ligne. Nous effectuons également des sessions distinctes avec les personnes qui doivent utiliser un interprète en langue des signes ou qui sont fonctionnellement aveugles et incapables de voir d'autres participants lors d'un appel vidéo. Est-ce que l'une ou l'autre de ces circonstances s'applique dans votre cas?

Oui	1	<b>Posez la Q.C2b</b>
Non	2	<b>Passez à la Q.C3</b>

C2b) Qu'est-ce qui s'applique dans votre cas : avez-vous besoin d'un interprète en langue des signes ou êtes-vous fonctionnellement aveugle?

J'ai besoin d'avoir recours à un interprète en langue des signes	1
Je suis fonctionnellement aveugle	2

C2c) Merci. Nous n'avons pas encore commencé le recrutement pour ces sessions. Lorsque nous commencerons ce recrutement, aimeriez-vous que nous communiquions avec vous pour vérifier si vous aimeriez participer à une session?

Oui	1	<b>Inscrivez les coordonnées de la personne</b>
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

C3) La session de discussion pour ce projet se déroulera en ligne à l'aide d'une caméra Web et nécessitera l'utilisation d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau ou d'une tablette électronique connecté à Internet haute vitesse. Veuillez noter que vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour participer à la session en ligne.

a) Avez-vous un accès fiable à Internet haute vitesse que vous pourrez utiliser pour la session de discussion en ligne?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

b) Avez-vous accès à un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou une tablette électronique pour participer à la session de discussion en ligne?

Oui, ordinateur portable ou de bureau	1	<b>Passez à Q.C3d</b>
Oui, tablette électronique	2	<b>Posez la Q.C3c</b>
Non	3	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

- c) Quelle est la grandeur de l'écran sur la tablette électronique que vous utiliserez pour participer à la session de discussion en ligne?

4 pouces ou moins / petit	1	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>
5 à 9 pouces / moyen	2	
Au moins 10 pouces ou plus / large	3	

- d) Vous devrez vous installer dans un endroit calme et exempt de distractions pendant toute la durée de la session en ligne. Seriez-vous en mesure de participer dans ce type d'endroit?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

**Directives pour les Q.C3a-d « Remerciez et terminez l'entrevue » :** Compte tenu de vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à une session de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Merci de l'intérêt que vous portez à cette recherche.

- C4a) Avez-vous déjà participé à une entrevue en profondeur ou à un groupe de discussion réunissant un petit groupe de personnes à qui on a demandé de discuter de différents sujets?

Oui	1	
Non	2	<b>Passez à Q.C5</b>

- C4b) Et à quand remonte votre dernière participation à une entrevue ou à un groupe de discussion?

Il y a 6 mois ou moins	1	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>
<b>OU</b> il y a plus de 6 mois	2	

- C4c) Au cours des 5 dernières années, à combien d'entrevues en profondeur ou groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous moins de 5 en tout ou diriez-vous 5 ou plus?

Moins de 5	1	
5 ou plus	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

- C5) Merci. Permettez-moi de vous parler davantage de cette étude pour voir si vous souhaitez y participer.

- a) Il se peut que certaines personnes de l'Agence du revenu du Canada qui sont impliquées dans ce projet observent la discussion. Cependant, elles ne prendront aucune part à la discussion et elles n'auront accès ni à votre nom ni à celui de l'entreprise. Cela vous est-il acceptable?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

- b) La session sera enregistrée en audio et en vidéo. Ces enregistrements servent à aider à analyser les résultats ainsi qu'à rédiger le rapport. Ni votre nom ni le nom de votre entreprise n'apparaîtront dans le rapport de recherche, et l'enregistrement ne sera pas remis à l'Agence du revenu du Canada. Cela vous est-il acceptable?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

**Si IF, Passez à l'Invitation IF**

**Si PME, Passez à l'Invitation PME**

**Si GP, Passez à l'Invitation GP**

## Invitation IF

**Si au Québec et est admissible à titre de CLOSM anglophone, offrez une session en anglais**

**Si à l'extérieur du Québec et admissible à titre de CLOSM francophone, offrez une session en français**

La session se tiendra le [insérez la date], à [insérez heure locale du participant]. Seriez-vous disponible pour y participer?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

Je vous remercie. Nous aimerions vous inviter à participer à l'une de nos discussions de groupe en ligne. La session durera 2 heures et, après avoir complété la session, vous recevrez **250 \$** pour vous remercier de votre participation.

Nous utiliserons Zoom, une plateforme en ligne qui permet au modérateur et aux participants de discuter et de partager leurs impressions et opinions en temps réel pour réaliser ce groupe de discussion. Nous vous enverrons un lien menant à la réunion sur Zoom quelques jours avant la session.

La personne qui animera la discussion sera un employé de Sage Research, une entreprise de recherche sur l'opinion publique.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

Type de groupe	Date	Heure du groupe	Heure locale de début
----------------	------	-----------------	-----------------------

IF: <b>Sask/Alta/C.-B./Yukon</b>	Mercredi, 21 février	20 h à 22 h	Sask: 19 h Alta: 18 h C.-B./Yukon: 17 h
IF: <b>Man/ON/Est</b>	Jeudi, 22 février	18 h à 20 h	Man: 17 h ON: 18 h N.-É./N.-B./Î.P.É.: 19 h Terre-Neuve: 19h30
IF: <b>Québec</b>	Mercredi, 28 février	17h30 à 19h30	Québec: 17h30

Comme je l'ai mentionné, vous recevrez un paiement de **250 \$**, après avoir terminé votre participation. Nous pouvons vous envoyer ce paiement par virement électronique Interac ou par chèque, selon votre préférence. Préférez-vous recevoir le paiement par virement électronique Interac ou par chèque?

Virement électronique Interac	1
Chèque	2

**ALLEZ AUX DÉTAILS DU PAIEMENT**

### Invitation PME

**Si au Québec et est admissible à titre de CLOSM anglophone, offrez une session en anglais**  
**Si à l'extérieur du Québec et admissible à titre de CLOSM francophone, offrez une session en français**

La session se tiendra le [insérez la date], à [insérez heure locale du participant]. Seriez-vous disponible pour y participer?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

Je vous remercie. Nous aimerions vous inviter à participer à l'une de nos discussions de groupe en ligne. La session durera 2 heures et, après avoir complété la session, vous recevrez **200 \$** pour vous remercier de votre participation.

Nous utiliserons Zoom, une plateforme en ligne qui permet au modérateur et aux participants de discuter et de partager leurs impressions et opinions en temps réel pour réaliser ce groupe de discussion. Nous vous enverrons un lien menant à la réunion sur Zoom quelques jours avant la session.

La personne qui animera la discussion sera un employé de Sage Research, une entreprise de recherche sur l'opinion publique.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

Oui	1	
-----	---	--

Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>
-----	---	---

Type de groupe	Date	Heure du groupe	Heure locale de début
PME: <b>Sask/Alta/ C.-B./Yukon</b>	Jeudi, 15 février	20 h à 22 h	Sask: 19 h Alta: 18 h C.-B./Yukon: 17 h
PME: <b>Man/ON/Est</b>	Mardi, 20 février	18 h à 20 h	Man: 17 h ON: 18 h N.-É./N.-B./Î.P.É.: 19 h Terre-Neuve: 19h30
PME: <b>Québec</b>	Mardi, 27 février	17h30 à 19h30	Québec: 17h30

Comme je l'ai mentionné, vous recevrez un paiement de **200 \$**, après avoir terminé votre participation. Nous pouvons vous envoyer ce paiement par virement électronique Interac ou par chèque, selon votre préférence. Préférez-vous recevoir le paiement par virement électronique Interac ou par chèque?

Virement électronique Interac	1
Chèque	2

#### ALLEZ AUX DÉTAILS DU PAIEMENT

### Invitation GP

**Si au Québec et est admissible à titre de CLOSM anglophone, offrez une session en anglais**

**Si à l'extérieur du Québec et admissible à titre de CLOSM francophone, offrez une session en français**

La session se tiendra le [insérez la date], à [insérez heure locale du participant]. Seriez-vous disponible pour y participer?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

Je vous remercie. Nous aimerions vous inviter à participer à l'une de nos discussions de groupe en ligne. La session durera 2 heures et, après avoir complété la session, vous recevrez **150 \$** pour vous remercier de votre participation.

Nous utiliserons Zoom, une plateforme en ligne qui permet au modérateur et aux participants de discuter et de partager leurs impressions et opinions en temps réel pour réaliser ce groupe de discussion. Nous vous enverrons un lien menant à la réunion sur Zoom quelques jours avant la session.

La personne qui animera la discussion sera un employé de Sage Research, une entreprise de recherche sur l'opinion publique.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

Oui	1	
Non	2	<b>Remerciez et terminez l'entrevue</b>

Type de groupe	Date	Heure du groupe	Heure locale de début
GP: <b>Man/ON/Est</b>	Mardi, 13 février	18 h à 20 h	Man: 17 h ON: 18 h N.-É./N.-B./Î.P.É.: 19 h Terre-Neuve: 19h30
GP: <b>Sask/Alta/ C.-B./Yukon</b>	Mercredi, 14 février	20 h à 22 h	Sask: 19 h Alta: 18 h C.-B./Yukon: 17 h
GP: <b>Québec</b>	Mardi, 27 février	20 h à 22 h	Québec: 20 h

Comme je l'ai mentionné, vous recevrez un paiement de **175 \$**, après avoir terminé votre participation. Nous pouvons vous envoyer ce paiement par virement électronique Interac ou par chèque, selon votre préférence. Préférez-vous recevoir le paiement par virement électronique Interac ou par chèque?

Virement électronique Interac	1
Chèque	2

## ALLEZ AUX DÉTAILS DU PAIEMENT

### Détails du Paiement

Référez-vous à la méthode de paiement préférée.

Si le(la) répondant(e) préfère le virement électronique Interac :

À quelle adresse courriel aimeriez-vous que le virement Interac soit envoyé après votre participation à la session?

\_\_\_\_\_

**Veillez confirmer l'orthographe de votre nom :** \_\_\_\_\_

Si la personne préfère par chèque :

Quelle adresse postale devrions-nous utiliser pour vous envoyer le chèque après votre participation à la session?

**Rue et numéro civique :** \_\_\_\_\_

**Ville:** \_\_\_\_\_

**Province/Territoire:** \_\_\_\_\_

**Code postal:** \_\_\_\_\_

Puis, veuillez confirmer l'orthographe de votre nom tel qu'il devra apparaître sur le chèque :

\_\_\_\_\_

**Mot de la fin**

Une personne de notre bureau vous rappellera pour confirmer ces détails. Puis-je avoir vos coordonnées où nous pouvons communiquer avec vous en soirée et pendant la journée?

Nom : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone (soir) : \_\_\_\_\_ Numéro de téléphone (jour) : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel : \_\_\_\_\_

**Merci beaucoup !**

Recruté par : \_\_\_\_\_

Confirmé par : \_\_\_\_\_

**Note au recruteur: Si un participant a besoin d'une validation qu'il s'agit d'un projet de recherche légitime, ils peuvent vérifier le projet de deux façons:**

- Pour vérifier qu'il s'agit d'un projet légitime du gouvernement du Canada, ils peuvent effectuer une recherche en ligne à l'aide des termes « Recherche sur l'opinion publique de l'ARC » (Anglais: CRA public opinion research) ou aller à la page [www.canada.ca/arc-por](http://www.canada.ca/arc-por) (Anglais: [www.canada.ca/por-cra](http://www.canada.ca/por-cra)). Le nom du projet est **Groupes de discussion du Centre de contact de l'ARC**.
- Pour vérifier qu'il s'agit d'un projet légitime du gouvernement du Canada, ils peuvent effectuer une recherche en ligne à l'aide des termes « Service de vérification des recherches du CRIC » (Anglais : "CRIC Research Verification Service"). Sur ce site Web, vous saisissez le numéro de cette étude, qui est **20240111-SA580**.

## Annexe C – Guides de discussion

### Groupes de discussion sur le centre de contact : Intermédiaires fiscaux

#### 1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous** : (Pascal Patenaude de Sage Research, une société d'études de marché indépendante). Ceci est une étude que nous effectuons pour le compte du gouvernement du Canada, plus précisément pour l'Agence du revenu du Canada (l'ARC).

Ce projet de recherche porte sur les expériences des gens lorsqu'ils tentent d'appeler l'ARC. Une chose que vous avez tous en commun c'est que vous travaillez pour une entreprise qui fournit des conseils ou des services en matière de fiscalité, de paie ou de TPS/TVH directement à des entreprises clientes ou à des clients qui sont des contribuables particuliers. Une autre chose que vous avez tous en commun, c'est que vous avez appelé l'ARC, ou du moins essayé d'appeler l'ARC. Nous parlerons de vos expériences lorsque vous avez fait ces appels à l'ARC dans le cadre de votre rôle comme personne qui fournit des conseils ou des services à des entreprises clientes ou à des clients qui sont des contribuables particuliers.

Le but de ce projet est de découvrir quels sont, le cas échéant, les problèmes ou les frustrations que vous avez pu rencontrer en appelant l'ARC au nom de vos clients ou au nom de votre entreprise, et également d'explorer toutes les suggestions que vous pourriez avoir sur la façon dont l'ARC peut améliorer votre expérience lorsque vous l'appellez et obtenez des renseignements de l'ARC.

Les résultats de la recherche seront utilisés pour contribuer à améliorer l'expérience des personnes comme vous lorsqu'elles appellent l'ARC.

Une chose importante à noter : je ne vous demanderai pas de détails précis sur la raison pour laquelle vous avez appelé l'ARC – c'est entre vous et l'ARC. Cela pourra être utile si vous pouvez me donner une idée générale de la raison pour laquelle vous avez appelé. Par exemple, s'agissait-il d'impôt sur le revenu ou d'une autre question fiscale? S'agissait-il d'informations générales ou de quelque chose de spécifique à un de vos clients? Mais comme je l'ai dit, je ne demanderai pas de détails spécifiques.

- b) **Passez en revue la procédure de discussion de groupe**

- Le rôle du modérateur.
- Le rôle des participants : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; nous voulons simplement que toutes les personnes participent et expriment leurs points de vue; nous ne sommes pas ici pour en arriver à un consensus, mais il est d'une grande utilité de connaître chacun de vos points de vue de façon honnête.
- Confidentialité : Vous participez volontairement. Ni votre nom ni celui de votre entreprise ne figureront dans le rapport; le rapport final sera disponible à Bibliothèque et Archives Canada.

- Enregistrement : La session sera enregistrée. L'enregistrement sera réservé à mon usage exclusif afin de m'aider à préparer le rapport. L'enregistrement ne sera pas remis à l'ARC.
- Présence des observateurs de l'ARC en ligne : ils ne reçoivent ni votre nom complet ni le nom de votre entreprise; ils écoutent pour observer le modérateur et accroître leur compréhension générale des sujets dont nous discuterons ce soir.
- La discussion durera deux (2) heures.

c) **Avez-vous des questions?**

- d) **Les participants se présentent** : prénom seulement, et les types de clients avec lesquels vous travaillez en tant que fiscaliste : principalement des entreprises clientes, des clients particuliers ou les deux; s'il s'agit d'entreprises, vous concentrez-vous plus particulièrement sur une taille ou un type particulier d'entreprise?

**2) Aperçu de l'appel – composé le numéro et si a parlé à un agent (5 minutes)**

- a) Au cours de la dernière année (ou des deux dernières années), environ combien de fois avez-vous essayé d'appeler l'ARC? Par essayer, je veux dire que vous avez composé le numéro, et que vous avez peut-être ou non fini par parler à un agent. Avez-vous essayé une fois, ou plusieurs fois? Et si plus d'une fois, environ combien de fois? Et, parmi les fois où vous avez essayé d'appeler, combien de fois avez-vous fini par parler à un agent? Peut-être que vous n'avez jamais parlé à un agent, ou peut-être que vous l'avez fait.

**3) Contexte de l'appel – rôle du site Web et des portails sécurisés de l'ARC (20 minutes)**

- a) L'ARC fournit des renseignements fiscaux en ligne. Elle fournit de l'information générale sur le site Web de l'ARC. Elle dispose également de ce qu'elle appelle «*Représenter un client*» ainsi que des portails sécurisés en lignes intitulés «*Mon dossier*» et «*Mon dossier d'entreprise*». Ces portails sécurisés en ligne permettent aux particuliers, aux entreprises et à leurs représentants autorisés d'examiner et de gérer leurs propres renseignements fiscaux.

Ces sites en ligne sont un autre moyen d'obtenir de l'information. Puis-je voir un vote à main levée?

- Combien d'entre vous ont utilisé le site Web général de l'ARC au cours de la dernière année pour obtenir de l'information?
  - Combien ont utilisé «*Représenter un client*» au cours de la dernière année?
  - Combien ont utilisé «*Mon dossier d'entreprise*» au cours de la dernière année?
- b) Naviguer sur le site Web de l'ARC ou sur ses portails sécurisés pour obtenir des renseignements peut parfois être une alternative à l'appel à l'ARC. Lorsque vous pensez à votre expérience alors que vous essayiez d'appeler l'ARC, quel rôle, le cas échéant, le site Web de l'ARC ou ses portails sécurisés ont-ils joué? Avez-vous d'abord essayé de trouver la réponse à votre/vos question(s) en utilisant le site Web de l'ARC, et qu'est-ce qui vous a amené à appeler l'ARC au lieu d'obtenir l'information en ligne?

**Sondez :** Type/nature de l'information (p. ex. renseignements de base, questions fiscales des clients, différend avec l'ARC, clarification des renseignements envoyés par l'ARC)

- c) Avez-vous des suggestions de modifications au site Web de l'ARC ou à ses portails sécurisés qui pourraient aider à réduire le besoin d'appeler l'ARC?

**Sondez :** Pensez-vous que l'ARC devrait offrir une certaine forme d'aide sur la façon d'utiliser ses sites en ligne, ou pensez-vous que ce n'est pas vraiment nécessaire? Si oui : quel type d'aide? Avez-vous des suggestions sur la manière d'offrir cette aide? (par exemple, des instructions sur la façon d'utiliser le site Web – texte ou vidéo; clavardage en ligne).

- d) Vous avez fini par appeler l'ARC. Existe-t-il une autre méthode de communication que l'ARC n'offre pas actuellement et que vous aimeriez pouvoir utiliser?

#### 4) Expérience d'appel à l'ARC (25 minutes)

- a) J'aimerais vous demander quelle a été votre expérience lorsque vous avez effectué l'appel à l'ARC. Cela inclut trouver le bon numéro de téléphone pour l'ARC, naviguer dans les menus automatisés et possiblement être mis en attente. Nous parlerons plus tard de l'expérience de parler à un agent.

Quelle a été votre expérience lorsque vous avez effectué l'appel à l'ARC? Avez-vous eu des problèmes ou des frustrations? Avez-vous des suggestions sur ce que l'ARC pourrait faire pour améliorer cette expérience?

**Sondez :**

- Facilité de trouver le bon numéro de téléphone 1-800
- Facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé (options de menu faciles à comprendre; options de menu faciles à entendre; obtenir les bons renseignements/rejoindre le bon agent)
- Le système téléphonique de l'ARC est activé par contact tactile, ce qui signifie que vous appuyez sur les boutons de votre téléphone pour sélectionner une option de menu. Une approche différente serait un système à commande vocale, dans lequel on vous demanderait de dire ce que vous recherchez et le système automatisé essaierait de vous fournir les renseignements ou de vous mettre en communication avec la ressource appropriée. Par exemple, le système pourrait vous demander quelque chose comme «Pourquoi nous appelez-vous aujourd'hui?» et vous pourriez répondre «Impôts». Et puis le système pourrait dire quelque chose comme : «Ok, vous avez dit Impôts. De quoi plus précisément à propos de vos impôts, nous appelez-vous aujourd'hui? » Vous pourriez alors dire «mon solde impayé». Le système pourrait alors dire : «Ok, vous avez dit votre solde impayé». Et l'interaction continuerait jusqu'à ce que vous obteniez ce que vous recherchez. Ce n'est donc qu'un exemple de la façon dont un système à commande vocale pourrait fonctionner.

Dans l'ensemble, quelle approche préféreriez-vous : activée par contact tactile ou activée par la voix?

- Vous avez peut-être déjà de l'expérience personnelle appelé des entreprises d'un type ou de l'autre pour parler à l'un de leurs agents du service clientèle. Par exemple, vous avez peut-être appelé pour parler à un agent du service à la clientèle d'une banque, d'une compagnie de téléphone, d'un fournisseur d'accès Internet ou d'une entreprise de vente au détail. D'après votre expérience, y a-t-il quelque chose que fait une autre entreprise et que l'ARC devrait faire selon vous? Autrement dit, y a-t-il quelque chose que d'autres entreprises font pour faciliter ou accélérer l'accès à un agent ou pour obtenir une réponse que vous cherchez et que l'ARC devrait peut-être faire?

b) Puis-je voir un vote à main levée : Combien ont été mis en attente en attendant de parler à un agent?

Combien d'entre vous pensent que le temps passé en attente d'un agent était raisonnable compte tenu du moment où vous avez appelé? Combien de temps cela a-t-il duré environ?

Combien d'entre vous pensent avoir été mis en attente plus longtemps que ce que vous pensiez être raisonnable? Combien de temps cela a-t-il duré environ?

Combien de temps pensez-vous qu'il est raisonnable d'être mis en attente lorsque vous appelez pour parler à un agent? La durée que vous jugez raisonnable varie-t-elle en fonction de la période de l'année – par exemple, pendant la saison des déclarations de revenus des entreprises ou des particuliers par rapport à d'autres moments?

**Sondez :** L'ARC fournit des renseignements sur les temps d'attente sur sa page Web *Contactez-nous* et le système téléphonique automatisé donne des renseignements sur les temps d'attente.

- Combien d'entre vous ont remarqué cette information sur les temps d'attente? Où : (*Contactez-nous*, système téléphonique)?
- Si oui : Quelle a été votre réaction? Était-ce utile ou pas vraiment?

Que pensez-vous de l'idée que l'ARC offre un service de rappel aux personnes qui ne veulent pas être mis en attente? Comment aimeriez-vous que ce service de rappel fonctionne?

**Sondez :** Possibilité de spécifier une date et une heure, une plage horaire

Organiser le rappel pendant que vous êtes au téléphone? Sur un outil de réservation en ligne – ce qui signifie que vous raccrochiez et iriez sur un site Web pour réserver une heure de rappel?

## 5) Information reçue du système automatisé (10 minutes)

Puis-je voir un vote à main levée : parmi ceux d'entre vous qui ont utilisé le système automatisé, combien ont reçu au moins une partie des renseignements que vous recherchez par le système automatisé, sans parler à un agent?

**Si oui, demandez :** Les informations étaient-elles claires et correspondaient-elles à ce que vous recherchez, ou pas vraiment? Si non : quel était le problème? Avez-vous des suggestions?

**Demandez à tous :** Y a-t-il des types des renseignements qui devraient être disponibles uniquement à l'aide du système automatisé et qui ne sont pas disponibles actuellement?

## 6) Expérience de parler à un agent (45 minutes)

Pour ceux d'entre vous qui ont parlé à un agent lorsque vous avez appelé l'ARC, j'aimerais vous demander quelle a été votre expérience lorsque vous avez parlé à un agent. Je m'intéresse à la fois aux impressions positives que vous avez pu avoir, ainsi qu'aux impressions négatives que vous avez pu avoir ou aux choses que vous pensez que l'agent aurait pu faire mieux.

- a) Commençons par toutes les impressions positives que vous avez eues à l'égard des agent(s) et de leurs performances. C'est important parce que ce sont des choses que les agents de l'ARC devraient continuer de faire. Qu'avez-vous apprécié dans la façon dont l'agent de l'ARC a traité votre appel? Avez-vous des suggestions sur la façon dont les agents pourraient performer encore mieux? **(voir les sujets à sonder; demandez des suggestions selon le cas)**
  - Selon vous, quels sont les aspects les plus importants du service à la clientèle assuré par les agents téléphoniques de l'ARC?
- b) Quelles impressions négatives avez-vous eues, le cas échéant, sur la façon dont l'agent a traité l'appel, ou qu'aurait-il pu faire mieux? **(voir les sujets à sonder; demandez des suggestions selon le cas)**

### Les sujets à sonder pour (a) et (b) :

- Compétence et professionnalisme de l'agent : l'agent était-il capable de bien faire son travail?
- Comme vous le savez, si un fiscaliste téléphone au sujet de renseignements sur un client ou sur sa propre entreprise, l'agent de l'ARC doit valider son identité avant d'accéder au compte. Avez-vous des commentaires ou des suggestions sur le processus de validation (par exemple pertinence; trop long; n'avait pas les renseignements requis à portée de main; suggestion d'autres moyens de valider l'identité qui fourniraient un niveau de sécurité suffisant)?
- L'agent a compris ce que vous vouliez savoir
- L'agent a été utile de manière proactive : l'agent vous a-t-il activement aidé en vous posant de bonnes questions et en identifiant les renseignements dont vous aviez besoin?
- L'agent était bien informé/fournissait des renseignements précises
- Avez-vous obtenu les renseignements que vous recherchez? Si non, de quoi pensiez-vous avoir besoin que l'agent n'a pas fourni ou n'a pas été capable de fournir? Comment avez-vous géré cette situation (par exemple, dire à l'agent que vous étiez confus/incertain; appeler pour parler à un autre agent)? Comment l'agent a-t-il géré cette situation?
  - L'agent vous a-t-il envoyé un lien pour le site Web contenant des informations pertinentes?
- L'agent était-il facile à comprendre? Les renseignements fournis par l'agent étaient-ils faciles à comprendre? Si non, pensez-vous que la confusion était due à la complexité du

sujet ou à la manière dont l'agent a expliqué sa réponse? Comment avez-vous géré cette situation? Comment l'agent a-t-il géré cette situation?

- Si l'information originale provenait d'une autre source, l'agent téléphonique était-il en mesure de l'expliquer d'une manière plus facile à comprendre?
- Avez-vous été transféré à un autre agent afin d'obtenir les renseignements que vous recherchiez? Si oui :
  - Que ressentez-vous lorsqu'on transfère l'appel à un autre agent? Pourquoi pensez-vous avoir été transféré vers un autre agent? Est-ce raisonnable, ou pensez-vous que les agents du centre de contact devraient être en mesure de résoudre tous les problèmes sans autre action ni référence?
  - Pensez-vous qu'il est raisonnable que le premier agent réfère votre appel à un spécialiste pour des sujets plus complexes?

**Les questions suivantes peuvent être abordées dans les parties (a) ou (b) ci-dessus en fonction de ce que disent les participants**

- c) Quelqu'un a-t-il eu des problèmes avec les renseignements reçus de l'ARC parce qu'ils s'avéraient incohérents, incomplets ou inexacts? Si oui :

Que s'est-il passé/comment cela s'est-il produit?

- Où se situait le problème – agent, à travers différents agents, site Web, autres
- Qu'est-ce que vous avez fait? Comment avez-vous géré cela?
- Si les renseignements provenaient d'une autre source, comme le site Web de l'ARC, l'agent téléphonique avec qui vous avez parlé a-t-il pu résoudre vos préoccupations?

Cette expérience a-t-elle affecté votre confiance dans le service fourni par l'ARC?

Avez-vous des suggestions sur ce que l'ARC pourrait faire pour répondre à toute préoccupation concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou la cohérence des renseignements qu'elle fournit? (par exemple, formation supplémentaire des agents, transcriptions d'appels, liens vers des sites Web comportant l'information pertinente)?

- d) Avez-vous eu un cas où vous avez dû appeler l'ARC plus d'une fois pour la même question/problème? Si oui :

Qu'est-ce qui a mené cela? (par exemple, vous avez reçu une réponse peu claire ou incomplète; vous n'avez pas confiance en ce qu'on vous a dit; l'agent vous a dit de rappeler - dans ce cas, pour quelle raison?)

Avez-vous des suggestions sur la façon dont cette situation aurait pu être mieux gérée par l'ARC?

## 7) Conclusion (5 minutes)

Nous avons presque terminé. Avant de conclure, voulez-vous mentionner quoi que ce soit en lien avec les sujets dont nous avons discuté?

Le rapport final sur ce projet sera disponible au public, il sera publié sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

Merci de votre présence aujourd'hui et d'avoir exprimé vos opinions.

## Groupes de discussion sur le centre de contact : PME

### 1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous** : (Pascal Patenaude de Sage Research, une société d'études de marché indépendante). Ceci est une étude que nous effectuons pour le compte du gouvernement du Canada, plus précisément pour l'Agence du revenu du Canada (l'ARC).

Ce projet de recherche porte sur les expériences des gens lorsqu'ils tentent d'appeler l'ARC.

Une chose que vous avez tous en commun c'est que vous êtes associés à une entreprise ou à une organisation, et je vous parle dans le cadre de votre rôle comme personne qui travaille dans cette entreprise ou dans cette organisation. Une autre chose que vous avez tous en commun, c'est que vous avez appelé l'ARC, ou du moins essayé d'appeler l'ARC.

Nous parlerons de vos expériences lorsque vous avez fait ces appels à l'ARC au nom de votre entreprise ou organisation (dorénavant utilisez uniquement le terme « entreprise », pour simplifier le langage).

Le but de ce projet est de découvrir, le cas échéant, les problèmes ou les frustrations que vous avez pu rencontrer les professionnels comme vous lorsqu'ils appellent l'ARC, et également d'explorer toutes les suggestions que vous pourriez avoir sur la façon dont l'ARC peut améliorer votre expérience lorsque vous l'appellez et obtenez des renseignements de l'ARC.

Les résultats de la recherche seront utilisés pour contribuer à améliorer l'expérience des entreprises lorsqu'elles appellent l'ARC pour une question relative aux affaires.

Une chose importante à noter : je ne vous demanderai pas de détails précis sur la raison pour laquelle vous avez appelé l'ARC – c'est entre vous et l'ARC. Cela pourra être utile si vous pouvez me donner une idée générale de la raison pour laquelle vous avez appelé. Par exemple, s'agissait-il d'impôt sur le revenu des entreprises ou d'une autre question fiscale? S'agissait-il d'informations générales ou de quelque chose de spécifique à la situation de votre entreprise? Mais comme je l'ai dit, je ne demanderai pas de détails spécifiques.

### b) **Passez en revue la procédure de discussion de groupe**

- Le rôle du modérateur.
- Le rôle des participants : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; nous voulons simplement que toutes les personnes participent et expriment leurs points de vue; nous ne sommes pas ici pour en arriver à un consensus, mais il est d'une grande utilité de connaître chacun de vos points de vue de façon honnête.
- Confidentialité : Vous participez volontairement. Ni votre nom ni celui de votre entreprise ne figureront dans le rapport; le rapport final sera disponible à Bibliothèque et Archives Canada.
- Enregistrement : La session sera enregistrée. L'enregistrement sera réservé à mon usage exclusif afin de m'aider à préparer le rapport. L'enregistrement ne sera pas remis à l'ARC.
- Présence des observateurs de l'ARC en ligne: ils ne reçoivent ni votre nom complet ni le nom de votre entreprise; ils écoutent pour observer le modérateur et accroître leur compréhension générale des sujets dont nous discuterons ce soir.

-- La discussion durera deux (2) heures.

- c) **Avez-vous des questions?**
- d) **Les participants se présentent** : prénom seulement, et la nature de votre entreprise ou organisation; ne dites pas le nom de l'entreprise.

## 2) Aperçu de l'appel – composé le numéro et si a parlé à un agent (5 minutes)

- a) Au cours de la dernière année (ou des deux dernières années), environ combien de fois avez-vous essayé d'appeler l'ARC au nom de votre entreprise? Par essayer, je veux dire que vous avez composé le numéro, et que vous avez peut-être ou non fini par parler à un agent. Avez-vous essayé une fois, ou plusieurs fois? Et si plus d'une fois, environ combien de fois? Et, parmi les fois où vous avez essayé d'appeler, combien de fois avez-vous fini par parler à un agent? Peut-être que vous n'avez jamais parlé à un agent, ou peut-être que vous l'avez fait.

## 3) Contexte de l'appel – rôle du site Web et des portails sécurisés de l'ARC (20 minutes)

- a) L'ARC fournit des renseignements fiscaux en ligne. Elle fournit de l'information générale aux entreprises sur le site Web de l'ARC. Elle dispose également de ce qu'elle appelle des «portails en ligne sécurisés». Cela inclut les portails en ligne sécurisés intitulés «*Mon dossier d'entreprise*» et «*Représenter un client*» qui permettent à une entreprise ou à son représentant autorisé d'examiner et de gérer leurs propres renseignements fiscaux.

Ces sites en ligne sont un autre moyen d'obtenir de l'information. Puis-je voir un vote à main levée?

- Combien d'entre vous ont utilisé le site Web général de l'ARC au cours de la dernière année pour obtenir de l'information?
  - Combien ont personnellement utilisé «*Mon dossier d'entreprise*» ou «*Représenter un client*» au cours de la dernière année?
- b) Naviguer sur le site Web de l'ARC ou sur l'un de ses portails en ligne sécurisés pour obtenir des renseignements peut parfois être une alternative à l'appel à l'ARC. Lorsque vous pensez à votre expérience alors que vous essayiez d'appeler l'ARC, quel rôle, le cas échéant, le site Web de l'ARC ou l'un de ses portails en ligne sécurisés ont-ils joué? Avez-vous d'abord essayé de trouver la réponse à votre/vos question(s) en utilisant le site Web de l'ARC, et qu'est-ce qui vous a amené à appeler l'ARC au lieu d'obtenir l'information en ligne?

**Sondez** : Type/nature de l'information (p. ex. renseignements de base, questions fiscales spécifiques à votre entreprise, différend avec l'ARC, clarification des renseignements envoyés par l'ARC)

- c) Avez-vous des suggestions de modifications au site Web de l'ARC ou aux sites «*Mon dossier d'entreprise*» ou «*Représenter un client*» qui pourraient aider à réduire le besoin d'appeler l'ARC?

**Sondez** : Pensez-vous que l'ARC devrait offrir une certaine forme d'aide sur la façon d'utiliser ses sites en ligne, ou pensez-vous que ce n'est pas vraiment nécessaire? Si oui : quel type d'aide? Avez-vous des suggestions sur la manière

d'offrir cette aide? (par exemple, des instructions sur la façon d'utiliser le site Web – texte ou vidéo; clavardage en ligne).

- d) Vous avez fini par appeler l'ARC. Existe-t-il une autre méthode de communication que l'ARC n'offre pas actuellement et que vous aimeriez pouvoir utiliser?

#### 4) Expérience d'appel à l'ARC (25 minutes)

- a) J'aimerais vous demander quelle a été votre expérience lorsque vous avez effectué l'appel à l'ARC. Cela inclut trouver le bon numéro de téléphone pour l'ARC, naviguer dans les menus automatisés et possiblement être mis en attente. Nous parlerons plus tard de l'expérience de parler à un agent.

Quelle a été votre expérience lorsque vous avez effectué l'appel à l'ARC? Avez-vous eu des problèmes ou des frustrations? Avez-vous des suggestions sur ce que l'ARC pourrait faire pour améliorer cette expérience?

##### Sondez :

- Facilité de trouver le bon numéro de téléphone 1-800
- Facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé (options de menu faciles à comprendre; options de menu faciles à entendre; obtenir les bons renseignements/rejoindre le bon agent)
- Le système téléphonique de l'ARC est activé par contact tactile, ce qui signifie que vous appuyez sur les boutons de votre téléphone pour sélectionner une option de menu. Une approche différente serait un système à commande vocale, dans lequel on vous demanderait de dire ce que vous recherchez et le système automatisé essaierait de vous fournir les renseignements ou de vous mettre en communication avec la ressource appropriée. Par exemple, le système pourrait vous demander quelque chose comme «Pourquoi nous appelez-vous aujourd'hui?» et vous pourriez répondre «Impôts». Et puis le système pourrait dire quelque chose comme : «Ok, vous avez dit Impôts. De quoi plus précisément à propos de vos impôts, nous appelez-vous aujourd'hui?» Vous pourriez alors dire «mon solde impayé». Le système pourrait alors dire : «Ok, vous avez dit votre solde impayé». Et l'interaction continuerait jusqu'à ce que vous obteniez ce que vous recherchez. Ce n'est donc qu'un exemple de la façon dont un système à commande vocale pourrait fonctionner.

Dans l'ensemble, quelle approche préféreriez-vous: activée par contact tactile ou activée par la voix?

- Vous avez peut-être déjà une expérience personnelle appelé des entreprises d'un type ou de l'autre pour parler à l'un de leurs agents du service clientèle. Par exemple, vous avez peut-être appelé pour parler à un agent du service à la clientèle d'une banque, d'une compagnie de téléphone, d'un fournisseur d'accès Internet ou d'une entreprise de vente au détail. D'après votre expérience, y a-t-il quelque chose que fait une autre entreprise et que l'ARC devrait faire selon vous? Autrement dit, y a-t-il quelque chose que d'autres entreprises font pour faciliter ou accélérer l'accès à un agent ou pour obtenir une réponse que vous cherchez et que l'ARC devrait peut-être faire?

- b) Puis-je voir un vote à main levée? Combien ont été mis en attente en attendant de parler à un agent?

Combien d'entre vous pensent que le temps passé en attente d'un agent était raisonnable compte tenu du moment où vous avez appelé? Combien de temps cela a-t-il duré environ?

Combien d'entre vous pensent avoir été mis en attente plus longtemps que ce que vous pensiez être raisonnable? Combien de temps cela a-t-il duré environ?

Combien de temps pensez-vous qu'il est raisonnable d'être mis en attente lorsque vous appelez pour parler à un agent? La durée que vous jugez raisonnable varie-t-elle en fonction de la période de l'année – par exemple, pendant la saison des retenues sur la paie ou des déclarations de revenus par rapport à d'autres moments?

**Sondez :** L'ARC fournit des renseignements sur les temps d'attente sur sa page Web *Contactez-nous* et le système téléphonique automatisé donne des renseignements sur les temps d'attente.

- Combien d'entre vous ont remarqué cette information sur les temps d'attente? Où : (*Contactez-nous*, système téléphonique)?
- Si oui : Quelle a été votre réaction? Était-ce utile ou pas vraiment?

Que pensez-vous de l'idée que l'ARC offre un service de rappel aux personnes qui ne veulent pas être mis en attente? Comment aimeriez-vous que ce service de rappel fonctionne?

**Sondez :** Possibilité de spécifier une date et une heure, une plage horaire

Organiser le rappel pendant que vous êtes au téléphone? Sur un outil de réservation en ligne – ce qui signifie que vous raccrochiez et iriez sur un site Web pour réserver une heure de rappel?

## 5) Information reçue du système automatisé (10 minutes)

Puis-je voir un vote à main levée : parmi ceux d'entre vous qui ont utilisé le système automatisé, combien ont reçu au moins une partie des renseignements que vous recherchez par le système automatisé, sans parler à un agent?

**Si oui, demandez :** Les informations étaient-elles claires et correspondaient-elles à ce que vous recherchiez, ou pas vraiment? Si non : quel était le problème? Avez-vous des suggestions?

**Demandez à tous :** Y a-t-il des types des renseignements qui devraient être disponibles uniquement à l'aide du système automatisé et qui ne sont pas disponibles actuellement?

## 6) Expérience de parler à un agent (45 minutes)

Pour ceux d'entre vous qui ont parlé à un agent lorsque vous avez appelé l'ARC, j'aimerais vous demander quelle a été votre expérience lorsque vous avez parlé à un agent. Je m'intéresse à la fois aux impressions positives que vous avez pu avoir, ainsi qu'aux impressions négatives que vous avez pu avoir ou aux choses que vous pensez que l'agent aurait pu faire mieux.

- a) Commençons par toutes les impressions positives que vous avez eues à l'égard des agent(s) et de leurs performances. C'est important parce que ce sont des choses que les agents de

l'ARC devraient continuer de faire. Qu'avez-vous apprécié dans la façon dont l'agent de l'ARC a traité votre appel? Avez-vous des suggestions sur la façon dont les agents pourraient performer encore mieux? **(voir les sujets à sonder; demandez des suggestions selon le cas)**

- Selon vous, quels sont les aspects les plus importants du service à la clientèle assuré par les agents téléphoniques de l'ARC?

b) Quelles impressions négatives avez-vous eues, le cas échéant, sur la façon dont l'agent a traité l'appel, ou qu'aurait-il pu faire mieux? **(voir les sujets à sonder; demandez des suggestions selon le cas)**

**Les sujets à sonder pour (a) et (b) :**

- Compétence et professionnalisme de l'agent : l'agent était-il capable de bien faire son travail?
- Lorsqu'une personne appelle au sujet de renseignements spécifiques à son entreprise ou à celle de son employeur, l'agent de l'ARC doit valider l'identité de la personne qui appelle et celle de son entreprise avant d'accéder à son compte. Est-ce que quelqu'un a vécu ça? Si oui : Avez-vous des commentaires ou des suggestions sur le processus de validation (par exemple pertinence; trop long; n'avait pas les renseignements requis à portée de main; suggestion d'autres moyens de valider l'identité qui fourniraient un niveau de sécurité suffisant)?
- L'agent a compris ce que vous vouliez savoir
- L'agent a été utile de manière proactive : l'agent vous a-t-il activement aidé en vous posant de bonnes questions et en identifiant les renseignements dont vous aviez besoin?
- L'agent était bien informé/fournissait des renseignements précis
- Avez-vous obtenu les renseignements que vous recherchez? Si non, de quoi pensiez-vous avoir besoin que l'agent n'a pas fourni ou n'a pas été capable de fournir? Comment avez-vous géré cette situation (par exemple, dire à l'agent que vous étiez confus/incertain; appeler pour parler à un autre agent)? Comment l'agent a-t-il géré cette situation?
  - L'agent vous a-t-il envoyé un lien pour le site Web contenant des informations pertinentes?
- L'agent était-il facile à comprendre? Les renseignements fournis par l'agent étaient-ils faciles à comprendre? Si non, pensez-vous que la confusion était due à la complexité du sujet ou à la manière dont l'agent a expliqué sa réponse? Comment avez-vous géré cette situation? Comment l'agent a-t-il géré cette situation?
  - Si l'information originale provenait d'une autre source, l'agent téléphonique était-il en mesure de l'expliquer d'une manière plus facile à comprendre?
- Avez-vous été transféré à un autre agent afin d'obtenir les renseignements que vous recherchez? Si oui :
  - Que ressentez-vous lorsqu'on transfère l'appel à un autre agent? Pourquoi pensez-vous avoir été transféré vers un autre agent? Est-ce raisonnable, ou pensez-vous que les agents du centre de contact devraient être en mesure de résoudre tous les problèmes sans autre action ni référence?

- Pensez-vous qu'il est raisonnable que le premier agent réfère votre appel à un spécialiste pour des sujets plus complexes?

**Les questions suivantes peuvent être abordées dans les parties (a) ou (b) ci-dessus en fonction de ce que disent les participants**

- c) Quelqu'un a-t-il eu des problèmes avec les renseignements reçus de l'ARC parce qu'ils s'avéraient incohérents, incomplets ou inexacts? Si oui :
- Que s'est-il passé/comment cela s'est-il produit?
- Où se situait le problème – agent, à travers différents agents, site Web, autres
  - Qu'est-ce que vous avez fait? Comment avez-vous géré cela?
  - Si les renseignements provenaient d'une autre source, comme le site Web de l'ARC, l'agent téléphonique avec qui vous avez parlé a-t-il pu résoudre vos préoccupations?
- Cette expérience a-t-elle affecté votre confiance dans le service fourni par l'ARC?
- Avez-vous des suggestions sur ce que l'ARC pourrait faire pour répondre à toute préoccupation concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou la cohérence des renseignements qu'elle fournit? (par exemple, formation supplémentaire des agents, transcriptions d'appels, liens vers des sites Web comportant l'information pertinente)?
- d) Avez-vous eu un cas où vous avez dû appeler l'ARC plus d'une fois pour la même question/problème? Si oui :
- Qu'est-ce qui a mené cela? (par exemple, vous avez reçu une réponse peu claire ou incomplète; vous n'avez pas confiance en ce qu'on vous a dit; l'agent vous a dit de rappeler - dans ce cas, pour quelle raison?)
- Avez-vous des suggestions sur la façon dont cette situation aurait pu être mieux gérée par l'ARC?

## **7) Conclusion (5 minutes)**

Nous avons presque terminé. Avant de conclure, voulez-vous mentionner quoi que ce soit en lien avec les sujets dont nous avons discuté?

Le rapport final sur ce projet sera disponible au public, il sera publié sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

Merci de votre présence aujourd'hui et d'avoir exprimé vos opinions.

## **Groupes de discussion sur le centre de contact : GP**

### **1) Introduction (10 minutes)**

- a) **Présentez-vous** : (Pascal Patenaude de Sage Research, une société d'études de marché indépendante). Ceci est une étude que nous effectuons pour le compte du gouvernement du Canada, plus précisément pour l'Agence du revenu du Canada (l'ARC).
- Ce projet de recherche porte sur les expériences des gens lorsqu'ils tentent d'appeler l'ARC.

Une chose que vous avez tous en commun, c'est que vous avez appelé l'ARC, ou du moins essayé d'appeler l'ARC. Nous parlerons de vos expériences lorsque vous avez fait ces appels à l'ARC.

Le but de ce projet est de découvrir quels sont, le cas échéant, les problèmes ou les frustrations que vous avez pu rencontrer en appelant l'ARC, et également d'explorer toutes les suggestions que vous pourriez avoir sur la façon dont l'ARC peut améliorer votre expérience lorsque vous l'appellez et obtenez des renseignements de l'ARC.

Les résultats de la recherche seront utilisés pour contribuer à améliorer l'expérience des gens qui appellent l'ARC.

Une chose importante à noter : je ne vous demanderai pas de détails précis sur la raison pour laquelle vous avez appelé l'ARC – c'est entre vous et l'ARC. Cela pourra être utile si vous pouvez me donner une idée générale de la raison pour laquelle vous avez appelé. Par exemple, s'agissait-il d'impôt sur le revenu ou d'une autre question fiscale? S'agissait-il d'informations générales ou de quelque chose de spécifique à votre situation? Mais comme je l'ai dit, je ne demanderai pas de détails spécifiques.

**b) Passez en revue la procédure de discussion de groupe**

- Le rôle du modérateur.
- Le rôle des participants : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; nous voulons simplement que toutes les personnes participent et expriment leurs points de vue; nous ne sommes pas ici pour en arriver à un consensus, mais il est d'une grande utilité de connaître chacun de vos points de vue de façon honnête.
- Confidentialité : Vous participez volontairement. Ni votre nom ni celui de votre entreprise ne figureront dans le rapport; le rapport final sera disponible à Bibliothèque et Archives Canada.
- Enregistrement : La session sera enregistrée. L'enregistrement sera réservé à mon usage exclusif afin de m'aider à préparer le rapport. L'enregistrement ne sera pas remis à l'ARC.
- Présence des observateurs de l'ARC en ligne : ils ne reçoivent ni votre nom complet; ils écoutent pour observer le modérateur et accroître leur compréhension générale des sujets dont nous discuterons ce soir.
- La discussion durera deux (2) heures.

**c) Avez-vous des questions?**

**d) Les participants se présentent** : prénom seulement.

**2) Aperçu de l'appel – composé le numéro et si a parlé à un agent (5 minutes)**

- a) Au cours de la dernière année (ou des deux dernières années), environ combien de fois avez-vous essayé d'appeler l'ARC? Par essayer, je veux dire que vous avez composé le numéro, et que vous avez peut-être ou non fini par parler à un agent. Avez-vous essayé une fois, ou plusieurs fois? Et si plus d'une fois, environ combien de fois? Et, parmi les fois où vous avez essayé d'appeler, combien de fois avez-vous fini par parler à un agent? Peut-être que vous n'avez jamais parlé à un agent, ou peut-être que vous l'avez fait.

**3) Contexte de l'appel – rôle du site Web et des portails sécurisés de l'ARC (20 minutes)**

- a) L'ARC fournit des renseignements fiscaux en ligne. Elle fournit de l'information générale sur le site Web de l'ARC. Elle dispose également de ce qu'elle appelle des «portails en ligne sécurisés». Cela inclut le portail en ligne sécurisé appelé *Mon dossier*, qui permet à une personne d'examiner et de gérer ses propres renseignements fiscaux.

Ces sites en ligne sont un autre moyen d'obtenir de l'information. Puis-je voir un vote à main levée?

- Combien d'entre vous ont utilisé le site Web général de l'ARC au cours de la dernière année pour obtenir de l'information?
- Combien d'entre vous ont utilisé *Mon dossier* au cours de la dernière année?

- b) Naviguer sur le site Web de l'ARC ou sur *Mon dossier* pour obtenir des renseignements peut parfois être une alternative à l'appel à l'ARC. Lorsque vous pensez à votre expérience alors que vous essayiez d'appeler l'ARC, quel rôle, le cas échéant, le site Web de l'ARC ou le site *Mon dossier* a-t-il joué? Avez-vous d'abord essayé de trouver la réponse à votre/vos question(s) en utilisant le site Web de l'ARC, et qu'est-ce qui vous a amené à appeler l'ARC au lieu d'obtenir l'information en ligne?

**Sondez :** Type/nature de l'information (p. ex. renseignements de base, questions fiscales personnelles, différend avec l'ARC, clarification des renseignements envoyés par l'ARC)

- c) Avez-vous des suggestions de modifications au site Web de l'ARC ou au site *Mon dossier* qui pourraient aider à réduire le besoin d'appeler l'ARC?

**Sondez :** Pensez-vous que l'ARC devrait offrir une certaine forme d'aide sur la façon d'utiliser ses sites en ligne, ou pensez-vous que ce n'est pas vraiment nécessaire? Si oui : quel type d'aide? Avez-vous des suggestions sur la manière d'offrir cette aide? (par exemple, des instructions sur la façon d'utiliser le site Web – texte ou vidéo; clavardage en ligne).

- d) Vous avez fini par appeler l'ARC. Existe-t-il une autre méthode de communication que l'ARC n'offre pas actuellement et que vous aimeriez pouvoir utiliser?

#### 4) Expérience d'appel à l'ARC (25 minutes)

- a) J'aimerais vous demander quelle a été votre expérience lorsque vous avez effectué l'appel à l'ARC. Cela inclut trouver le bon numéro de téléphone pour l'ARC, naviguer dans les menus automatisés et possiblement être mis en attente. Nous parlerons plus tard de l'expérience de parler à un agent.

Quelle a été votre expérience lorsque vous avez effectué l'appel à l'ARC? Avez-vous eu des problèmes ou des frustrations? Avez-vous des suggestions sur ce que l'ARC pourrait faire pour améliorer cette expérience?

**Sondez :**

- Facilité de trouver le bon numéro de téléphone 1-800
- Facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé (options de menu faciles à comprendre; options de menu faciles à entendre; obtenir les bons renseignements/rejoindre le bon agent)

- Le système téléphonique de l'ARC est activé par contact tactile, ce qui signifie que vous appuyez sur les boutons de votre téléphone pour sélectionner une option de menu. Une approche différente serait un système à commande vocale, dans lequel on vous demanderait de dire ce que vous recherchez et le système automatisé essaierait de vous fournir les renseignements ou de vous mettre en communication avec la ressource appropriée. Par exemple, le système pourrait vous demander quelque chose comme « Pourquoi nous appelez-vous aujourd'hui? » et vous pourriez répondre « Impôts ». Et puis le système pourrait dire quelque chose comme : « Ok, vous avez dit Impôts. De quoi plus précisément à propos de vos impôts, nous appelez-vous aujourd'hui? » Vous pourriez alors dire « mon solde impayé ». Le système pourrait alors dire : « Ok, vous avez dit votre solde impayé ». Et l'interaction continuerait jusqu'à ce que vous obteniez ce que vous recherchez. Ce n'est donc qu'un exemple de la façon dont un système à commande vocale pourrait fonctionner.

Dans l'ensemble, quelle approche préféreriez-vous : activée par contact tactile ou activée par la voix?

- Vous avez peut-être déjà de l'expérience appelé des entreprises d'un type ou de l'autre pour parler à l'un de leurs agents du service clientèle. Par exemple, vous avez peut-être appelé pour parler à un agent du service à la clientèle d'une banque, d'une compagnie de téléphone, d'un fournisseur d'accès Internet ou d'une entreprise de vente au détail. D'après votre expérience, y a-t-il quelque chose que fait une autre entreprise et que l'ARC devrait faire selon vous? Autrement dit, y a-t-il quelque chose que d'autres entreprises font pour faciliter ou accélérer l'accès à un agent ou pour obtenir une réponse que vous cherchez et que l'ARC devrait peut-être faire?

b) Puis-je voir un vote à main levée : Combien ont été mis en attente en attendant de parler à un agent?

Combien d'entre vous pensent que le temps passé en attente d'un agent était raisonnable compte tenu du moment où vous avez appelé? Combien de temps cela a-t-il duré environ?

Combien d'entre vous pensent avoir été mis en attente plus longtemps que ce que vous pensiez être raisonnable? Combien de temps cela a-t-il duré environ?

Combien de temps pensez-vous qu'il est raisonnable d'être mis en attente lorsque vous appelez pour parler à un agent? La durée que vous jugez raisonnable varie-t-elle en fonction de la période de l'année – par exemple, pendant la saison des déclarations de revenus par rapport à d'autres moments?

**Sondez :** L'ARC fournit des renseignements sur les temps d'attente sur sa page Web *Contactez-nous* et le système téléphonique automatisé donne des renseignements sur les temps d'attente.

- Combien d'entre vous ont remarqué cette information sur les temps d'attente? Où : (*Contactez-nous*, système téléphonique)?
- Si oui : Quelle a été votre réaction? Était-ce utile ou pas vraiment?

Que pensez-vous de l'idée que l'ARC offre un service de rappel aux personnes qui ne veulent pas être mis en attente? Comment aimeriez-vous que ce service de rappel fonctionne?

**Sondez :** Possibilité de spécifier une date et une heure, une plage horaire

Organiser le rappel pendant que vous êtes au téléphone? Sur un outil de réservation en ligne – ce qui signifie que vous raccrochiez et iriez sur un site Web pour réserver une heure de rappel?

### 5) Information reçue du système automatisé (10 minutes)

Puis-je voir un vote à main levée : parmi ceux d'entre vous qui ont utilisé le système automatisé, combien ont reçu au moins une partie des renseignements que vous recherchez par le système automatisé, sans parler à un agent?

**Si oui, demandez :** Les informations étaient-elles claires et correspondaient-elles à ce que vous recherchiez, ou pas vraiment? Si non : quel était le problème? Avez-vous des suggestions?

**Demandez à tous :** Y a-t-il des types des renseignements qui devraient être disponibles uniquement à l'aide du système automatisé et qui ne sont pas disponibles actuellement?

### 6) Expérience de parler à un agent (45 minutes)

Pour ceux d'entre vous qui ont parlé à un agent lorsque vous avez appelé l'ARC, j'aimerais vous demander quelle a été votre expérience lorsque vous avez parlé à un agent. Je m'intéresse à la fois aux impressions positives que vous avez pu avoir, ainsi qu'aux impressions négatives que vous avez pu avoir ou aux choses que vous pensez que l'agent aurait pu faire mieux.

a) Commençons par toutes les impressions positives que vous avez eues à l'égard des agent(s) et de leurs performances. C'est important parce que ce sont des choses que les agents de l'ARC devraient continuer de faire. Qu'avez-vous apprécié dans la façon dont l'agent de l'ARC a traité votre appel? Avez-vous des suggestions sur la façon dont les agents pourraient performer encore mieux? **(voir les sujets à sonder; demandez des suggestions selon le cas)**

- Selon vous, quels sont les aspects les plus importants du service à la clientèle assuré par les agents téléphoniques de l'ARC?

b) Quelles impressions négatives avez-vous eues, le cas échéant, sur la façon dont l'agent a traité l'appel, ou qu'aurait-il pu faire mieux? **(voir les sujets à sonder; demandez des suggestions selon le cas)**

**Les sujets à sonder pour (a) et (b) :**

- Compétence et professionnalisme de l'agent : l'agent était-il capable de bien faire son travail?
- Lorsqu' une personne appelle au sujet de renseignements personnels, l'agent de l'ARC doit valider l'identité de la personne avant d'accéder à son compte. Est-ce que quelqu'un a vécu ça? Si oui : Avez-vous des commentaires ou des suggestions sur le processus de validation (par exemple pertinence; trop long; n'avait pas les renseignements requis à portée de main; suggestion d'autres moyens de valider l'identité qui fourniraient un niveau de sécurité suffisant)?

- L'agent a compris ce que vous vouliez savoir
- L'agent a été utile de manière proactive : l'agent vous a-t-il activement aidé en vous posant de bonnes questions et en identifiant les renseignements dont vous aviez besoin?
- L'agent était bien informé/fournissait des renseignements précis
- Avez-vous obtenu les renseignements que vous recherchez? Si non, de quoi pensiez-vous avoir besoin que l'agent n'a pas fourni ou n'a pas été capable de fournir? Comment avez-vous géré cette situation (par exemple, dire à l'agent que vous étiez confus/incertain; appeler pour parler à un autre agent)? Comment l'agent a-t-il géré cette situation?
  - L'agent vous a-t-il envoyé un lien pour le site Web contenant des informations pertinentes?
- L'agent était-il facile à comprendre? Les renseignements fournis par l'agent étaient-ils faciles à comprendre? Si non, pensez-vous que la confusion était due à la complexité du sujet ou à la manière dont l'agent a expliqué sa réponse? Comment avez-vous géré cette situation? Comment l'agent a-t-il géré cette situation?
  - Si l'information originale provenait d'une autre source, l'agent téléphonique était-il en mesure de l'expliquer d'une manière plus facile à comprendre?
- Avez-vous été transféré à un autre agent afin d'obtenir les renseignements que vous recherchez? Si oui :
  - Que ressentez-vous lorsqu'on transfère l'appel à un autre agent? Pourquoi pensez-vous avoir été transféré vers un autre agent? Est-ce raisonnable, ou pensez-vous que les agents du centre de contact devraient être en mesure de résoudre tous les problèmes sans autre action ni référence?
  - Pensez-vous qu'il est raisonnable que le premier agent réfère votre appel à un spécialiste pour des sujets plus complexes?

**Les questions suivantes peuvent être abordées dans les parties (a) ou (b) ci-dessus en fonction de ce que disent les participants**

- c) Quelqu'un a-t-il eu des problèmes avec les renseignements reçus de l'ARC parce qu'ils s'avéraient incohérents, incomplets ou inexacts? Si oui :
- Que s'est-il passé/comment cela s'est-il produit?
- Où se situait le problème – agent, à travers différents agents, site Web, autres
  - Qu'est-ce que vous avez fait? Comment avez-vous géré cela?
  - Si les renseignements provenaient d'une autre source, comme le site Web de l'ARC, l'agent téléphonique avec qui vous avez parlé a-t-il pu résoudre vos préoccupations?
- Cette expérience a-t-elle affecté votre confiance dans le service fourni par l'ARC?
- Avez-vous des suggestions sur ce que l'ARC pourrait faire pour répondre à toute préoccupation concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou la cohérence des renseignements qu'elle fournit? (par exemple, formation supplémentaire des agents, transcriptions d'appels, liens vers des sites Web comportant l'information pertinente)?

d) Avez-vous eu un cas ou vous avez dû appeler l'ARC plus d'une fois pour la même question/problème? Si oui :

Qu'est-ce qui a mené cela? (par exemple, vous avez reçu une réponse peu claire ou incomplète; vous n'avez pas confiance en ce qu'on vous a dit; l'agent vous a dit de rappeler - dans ce cas, pour quelle raison?)

Avez-vous des suggestions sur la façon dont cette situation aurait pu être mieux gérée par l'ARC?

## **7) Conclusion (5 minutes)**

Nous avons presque terminé. Avant de conclure, voulez-vous mentionner quoi que ce soit en lien avec les sujets dont nous avons discuté?

Le rapport final sur ce projet sera disponible au public, il sera publié sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

Merci de votre présence aujourd'hui et d'avoir exprimé vos opinions.