



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

# Services Déclarer simplement – Phase 1 et Phase 2

## Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro de contrat : CW2379114

Valeur du contrat : 202 942,35 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : Le 5 novembre 2024

Date de livraison : Le 28 janvier 2026

Numéro d'enregistrement : POR -070-24

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

This report is also available in English.

Canada The wordmark for Canada, with a small red maple leaf icon above the letter 'a'.

## Services Déclarer simplement – Phase 1 et Phase 2

### Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada  
Janvier 2026

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique fournit les résultats d'une étude en deux phases, qui comprend un sondage de courrier en ligne et une série de groupes de discussion menés par The Strategic Counsel au nom de l'Agence du revenu du Canada. La partie quantitative de l'étude s'est déroulée du 23 juillet au 25 août 2025, et la partie qualitative a été réalisée du 29 septembre au 8 octobre 2025.

This publication is also available in English under the title **SimpleFile Service – Phase 1 and Phase 2**.

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

**Numéro de catalogue :**  
Rv4-220/2026F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**  
978-0-660-98058-4

**Publication connexe (numéro d'enregistrement : POR-070-24)**

**Numéro de catalogue :** Rv4-220/2026E-PDF (rapport final en anglais)  
**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :** 978-0-660-98057-7

## Table des matières

---

<b>I. Résumé</b>	<b>1</b>
A. Contexte et objectifs	2
1. Contexte	2
2. Objectifs de l'étude	3
B. Méthodologie en bref	3
1. Phase 1 : Sondage en ligne	3
2. Phase 2 : Groupes de discussion	4
C. Principales constatations	4
1. Habitudes et comportements généraux en matière de production des déclarations de revenus	4
2. Facteurs de motivation et défis liés à la production de déclarations	5
3. Connaissance et utilisation de Déclarer simplement, et perceptions à l'égard de ce service	6
4. Perceptions à l'égard de l'invitation et des communications	7
5. Possibilités d'amélioration	8
D. Conclusions	9
E. Recommandations	10
F. Remarques à l'intention du lecteur	12
G. Valeur du contrat	12
<b>II. Constatations détaillées – Phase 1 : Sondage en ligne</b>	<b>13</b>
A. Défis liés à la production de déclarations, et statut de déclarant	14
B. Connaissance et utilisation de Déclarer simplement et d'autres méthodes de production des déclarations de revenus	23
C. Expérience avec le service Déclarer simplement	35
D. Facteurs de motivation pour utiliser le service Déclarer simplement	41
E. Méthodes privilégiées pour recevoir des renseignements	46
F. Profil des répondants	50
<b>III. Constatations détaillées – Phase 2 : Groupes de discussion</b>	<b>54</b>
A. Comportements et motivations concernant la production des déclarations de revenus	55
1. Mots pour décrire comment les participants se sentent lorsqu'ils font leurs impôts	55
2. Habitudes générales de production des déclarations de revenus	56
3. Facteurs de motivation de la production des déclarations de revenus	58
B. Difficultés et obstacles à la production des déclarations de revenus	59
C. Connaissance et perception de Déclarer simplement	62
1. Parmi ceux qui n'avaient pas utilisé Déclarer simplement	63
2. Parmi les utilisateurs de Déclarer simplement	64
D. Expérience avec Déclarer simplement	64
1. Expérience globale et méthodes de production utilisées	65
2. Aspects positifs du processus	65
3. Points d'irritation du processus	66
4. Améliorations suggérées	66
5. Comparaison avec d'autres méthodes de production	67
E. Raisons de ne pas utiliser Déclarer simplement	68

---

F.	Invitations et communications.....	69
1.	Ouverture et lecture de la correspondance de l'Agence.....	69
2.	L'invitation.....	70
3.	Points de vue sur la documentation supplémentaire : Formulaires, guides et fiches de renseignements 73	
4.	Analyses comparatives selon le type de déclarant et l'utilisation du service Déclarer simplement ....	73
G.	Amélioration et besoins futurs .....	74
1.	Améliorer le soutien et assurer l'accessibilité .....	74
2.	Remédier à certaines préoccupations concernant l'intelligence artificielle et l'automatisation .....	74
3.	Simplifier et moderniser le processus .....	75
4.	Élargissement de l'admissibilité et prolongement du service actuel .....	75
5.	Fournir des preuves tangibles, la tenue de registres et des remboursements plus rapides .....	75
6.	Renforcer la confiance, la transparence et la responsabilisation.....	76
7.	Favoriser la littératie fiscale et la participation à long terme.....	76
<b>IV.</b>	<b>Méthodologie détaillée .....</b>	<b>78</b>
A.	Phase 1 : Sondage en ligne.....	79
1.	Constitution de l'échantillon .....	79
2.	Mesures incitatives.....	81
3.	Conception du questionnaire .....	81
4.	Prétest .....	81
5.	Travail sur le terrain et durée du sondage.....	81
6.	Dispositions .....	81
7.	Marge d'erreur et intervalle de confiance.....	82
8.	Limites de l'étude .....	82
B.	Phase 2 : Groupes de discussion .....	83
1.	Public cible.....	83
2.	Recrutement.....	83
3.	Travail sur place et durée des groupes de discussion .....	83
4.	Limites de l'étude .....	85
<b>V.</b>	<b>Annexe .....</b>	<b>86</b>
A.	Questionnaire.....	87
B.	Invitation par courrier .....	100
C.	Questionnaire de recrutement .....	101
D.	Guides du modérateur.....	108
1.	Volet 2 – Combinaison déclarants/utilisateurs du service Déclarer simplement .....	108
2.	Volet 3 – Personnes n'ayant pas recouru au service Déclarer simplement/combinaison de déclarants irréguliers et de non-déclarants .....	112

---

## I. Résumé

# Résumé

---

## A. Contexte et objectifs

### 1. Contexte

Beaucoup de personnes à faible revenu qui ne produisent pas de déclaration de revenus ne bénéficient pas des prestations et soutiens précieux auxquels ils ont droit, comme l'allocation canadienne pour enfants et le crédit pour taxe sur les produits et services.

Depuis 2018, l'Agence du revenu du Canada offre le service Déclarer simplement, qui est gratuit et convivial. Il permet aux particuliers à faible revenu admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus par téléphone, après avoir répondu à une série de courtes questions. Les particuliers admissibles dont la situation fiscale est simple et qui gagnent un revenu faible ou fixe sont invités à accéder au service après avoir reçu une invitation envoyée directement par l'Agence (soit par la poste ou par l'intermédiaire de Mon dossier). Pour la saison de déclaration de revenus de 2024, plus de 1,5 million de personnes ayant déjà produit une déclaration de revenus et de prestations ont été invités à utiliser le service Déclarer simplement par téléphone. En date du 3 novembre 2024, 93 % de tous les invités avaient produit une déclaration de revenus à l'aide de diverses méthodes de production à leur disposition, recevant 3 milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits. Bien que Déclarer simplement par téléphone cible habituellement les particuliers ayant un historique de production récent, les résidents de certaines provinces canadiennes qui n'avaient jamais produit de déclaration de revenus et de prestations auparavant ou qui en avaient déjà produit, mais n'en produisaient plus (p. ex., les déclarants irréguliers) ont aussi été invités par l'Agence à utiliser l'une des trois méthodes simplifiées (par téléphone, par voie numérique et sur papier) inspirées du service Déclarer simplement par téléphone dans le cadre de projets pilotes à petite échelle au cours de l'été 2022 et de l'été 2023.

À l'été 2024, l'Agence a rendu disponibles ses options de Déclarer simplement à l'ensemble des provinces et des territoires dans le cadre d'un projet pilote national. Plus de 500 000 lettres d'invitation ont été envoyées à des particuliers à faible revenu et dont la situation est simple et non assujettie à l'impôt qui n'avaient jamais produit de déclaration ou qui ont un écart dans leur historique de déclaration.

Pour s'assurer que plus de particuliers à faible revenu peuvent produire automatiquement, vite et facilement leurs déclarations de revenus, on a annoncé dans le budget de 2023 que le gouvernement du Canada augmenterait le nombre de particuliers admissibles au service Déclarer simplement par téléphone, qui passera à 2 millions d'ici 2025. S'appuyant sur le succès des projets pilotes à petite échelle, on a également annoncé dans les budgets de 2023 et de 2024 que l'Agence mettrait à l'essai un nouveau service de production automatique pour aider les particuliers à faible revenu et vulnérables qui ne produisent actuellement pas leur déclaration de revenus ou qui ont un écart dans leur historique de déclaration et, par conséquent, ne reçoivent pas les paiements de prestations et de crédits auxquels ils ont droit. Comme pour les projets pilotes à petite échelle, le projet pilote national concernant ce service élargi comprend un formulaire papier simplifié, ainsi qu'un formulaire numérique, en plus du service téléphonique automatisé.

## 2. Objectifs de l'étude

L'étude de recherche a été conçue et réalisée en vue d'orienter le développement et le peaufinage de futures solutions simplifiées de production pour les particuliers admissibles. Les constatations visent aussi à permettre à l'Agence de mieux comprendre les expériences des particuliers qui ont utilisé le service ainsi que les obstacles ou enjeux rencontrés par les personnes invitées à utiliser le service.

Plus précisément, la recherche aborde les objectifs clés, dont certains sont propres à chaque campagne d'envoi postal, comme il est indiqué ci-dessous :

### Projets pilotes – étés 2022, 2023 et 2024

- Comprendre les expériences de production de déclarations des particuliers ayant utilisé l'une des trois options du service Déclarer simplement (par téléphone, par voie numérique ou sur papier);
- Comprendre pourquoi les personnes invitées à utiliser l'un des services Déclarer simplement ont décidé de recourir à une autre méthode pour produire leur déclaration de revenus et de prestations;
- Comprendre les obstacles et défis précis auxquels font face les déclarants irréguliers et les non-déclarants au moment de produire une déclaration de revenus et de prestations, même en utilisant le service Déclarer simplement offert;
- Évaluer les lettres envoyées aux personnes dans le cadre du projet pilote.

### Campagne de février 2024

- Comprendre les expériences de production de déclarations des particuliers ayant recouru au service Déclarer simplement par téléphone;
- Comprendre pourquoi les particuliers invités à utiliser le service Déclarer simplement par téléphone ont décidé de recourir à une autre méthode pour produire leur déclaration de revenus et de prestations;
- Comprendre les obstacles ou défis précis auxquels font face les déclarants actuels au moment de produire une déclaration de revenus et de prestations, même en utilisant le service Déclarer simplement offert;
- Évaluer les lettres envoyées aux particuliers dans le cadre des envois postaux.

## B. Méthodologie en bref

Une approche en deux phases a été adoptée pour satisfaire tous les objectifs susmentionnés.

### 1. Phase 1 : Sondage en ligne

Un sondage de courrier en ligne d'une durée de 14 minutes a été mené auprès des personnes de 16 ans et plus, qui avaient déjà été invitées à produire une déclaration de revenus des particuliers en utilisant le service Déclarer simplement. Au total, 54 687 invitations par courrier ont été envoyées et un total de n = 1 509 particuliers ont répondu au sondage du 23 juillet au 25 août 2025. Étant donné le public cible, aucun quota n'a été fixé et aucune pondération n'a été appliquée à l'échantillon final.

## 2. Phase 2 : Groupes de discussion

Un total de dix groupes de discussion en ligne ont été organisés du 29 septembre au 8 octobre 2025. Les participants ont été recrutés à partir d'un bassin de répondants pour le sondage en ligne, selon leur accord exprimé à être contactés pour cette phase de suivi de la recherche qualitative. Cette approche a permis de se pencher davantage sur les constatations et les renseignements tirés du sondage, en plus d'entreprendre un examen approfondi de l'expérience des utilisateurs de Déclarer simplement ainsi que des opinions des utilisateurs et des non-utilisateurs concernant la lettre d'invitation et les communications générales relatives au service.

Les groupes ont été configurés pour assurer l'inclusion de participants provenant des cinq régions ainsi que parmi les anglophones et francophones (Atlantique/Ontario, Québec/communautés de langue officielle en situation minoritaire hors Québec, les Prairies et la Colombie-Britannique/Nord). Plusieurs groupes combinés Est/Ouest ont été organisés pour des sous-groupes particuliers (tels que les utilisateurs de Déclarer simplement) étant donné la taille relativement faible de l'échantillon disponible aux fins du recrutement provenant du sondage. En plus d'organiser des groupes afin de refléter une représentation régionale plus large, la configuration des groupes reproduisait l'utilisation de Déclarer simplement par les participants (utilisateurs par rapport aux non-utilisateurs) et le type ou statut de déclarant (déclarants réguliers, déclarants irréguliers et non-déclarants). Des efforts ont été déployés pour que les participants à chaque séance soient de différentes tranches d'âge, de différent genre et dont le statut d'emploi est varié, autant que possible.

Toutes les discussions ont été menées en ligne sur la plateforme Zoom et ont duré environ 90 minutes. Au total, 71 personnes ont participé à cette phase de la recherche, chaque participant recevant un paiement de 125 \$ en échange de son temps. Huit des dix groupes de discussion ont eu lieu en anglais et deux en français (dont les participants résident au Québec ou sont des membres de communautés de langue officielle en situation minoritaire).

De plus amples renseignements sur la méthode se trouvent à la section IV – méthodologie détaillée.

## C. Principales constatations

### 1. Habitudes et comportements généraux en matière de production des déclarations de revenus

Dans les phases quantitative et qualitative, la plupart des répondants indiquent avoir produit régulièrement leurs déclarations de revenus. Les données du sondage révèlent qu'environ 76 % des répondants sont des déclarants réguliers, qui ont indiqué remplir une déclaration chaque année (soit à temps, soit après la date limite). Environ 13 % d'entre eux indiquent avoir des pratiques incohérentes quant à la production de déclarations (c.-à-d. qu'ils ne produisent aucune déclaration certaines années et rattrapent leur retard en produisant plusieurs déclarations plus tard), tandis qu'une proportion semblable de répondants (11 %) disent qu'en général, ils ne produisent pas de déclaration de revenus. Parmi les répondants, les déclarants réguliers (ceux qui produisent une déclaration chaque année) sont généralement plus âgés, diplômés universitaires, mariés ou vivant en union de fait, nés à l'extérieur du Canada, membres d'un groupe minoritaire visible et anglophones. Une proportion plus élevée de déclarants correspond aussi aux répondants vivant dans les Prairies.

Les hommes sont plus susceptibles que les femmes de faire partie du groupe qui produit ses déclarations de façon intermittente (déclarants irréguliers), tout comme les personnes classées comme étant membres d'un groupe en quête d'équité (p. ex., personnes autochtones, membres de minorités visibles ou personnes en situation de handicap). Ce dernier groupe est également surreprésenté parmi les non-déclarants, en plus des francophones.

Le comportement en matière de production des déclarations est largement une question d'habitude et cela a été formulé dans les commentaires des participants aux groupes de discussion. Une fois que les particuliers adoptent une méthode particulière – que ce soit l'utilisation d'un logiciel, ou encore, le recours à un comptable ou aux bénévoles d'un comptoir d'impôts – il y a une réticence à changer. La commodité, la précision perçue et la tranquillité d'esprit ont une incidence sur le choix de la méthode encore plus que le coût ou le temps. Les personnes qui produisent leur déclaration de façon indépendante utilisent souvent des logiciels commerciaux comme TurboTax, Wealthsimple ou ImpôtExpert, tandis que d'autres comptent sur des spécialistes en déclarations de revenus, des amis ou des membres de la famille.

Lors des groupes de discussion, les commentaires reçus suggèrent que, parmi les personnes qui vivent dans de petites collectivités ou des collectivités du Nord, les obstacles liés à la connectivité Internet et aux possibilités limitées de soutien en personne sont plus fréquents et peuvent nuire à la production d'une déclaration chaque année. Les aînés et les nouveaux arrivants dépendent souvent des membres de leur famille ou des bénévoles de la communauté pour produire une déclaration en leur nom. Ces tendances permettent de comprendre comment le comportement en matière de production des déclarations est façonné, autant par l'accès et le confort que par la motivation, ce qui est mis en lumière par le commentaire selon lequel une fois que nous avons trouvé un système qui fonctionne, nous ne souhaitons pas vraiment essayer d'autres méthodes.

## 2. Facteurs de motivation et défis liés à la production de déclarations

Les principaux facteurs de motivation pour produire une déclaration sont les aspects pratiques et financiers. D'après les données de sondage et des groupes de discussion, les personnes sont surtout motivées à produire une déclaration pour avoir la possibilité de recevoir des prestations et des crédits, en particulier le crédit pour la TPS/TVH, l'allocation canadienne pour enfants et d'autres soutiens fondés sur le revenu. L'obtention d'un remboursement ainsi que le fait d'observer leurs obligations et d'éviter toute pénalité de la part de l'Agence étaient aussi des motifs fréquemment mentionnés. Les participants plus âgés des groupes de discussion ont décrit le fait de produire leurs déclarations de revenus comme un devoir civique, soit « *une chose que les adultes responsables font tout simplement* ». [traduction]

Malgré cette motivation, plusieurs personnes estiment que le processus de production est stressant ou intimidant. Environ les trois quarts (78 %) mentionnent au moins un défi lié à la préparation des déclarations de revenus. Les principales préoccupations, selon les résultats du sondage, sont la crainte de faire des erreurs qui pourraient toucher les prestations (43 %) et le manque de confiance dans la capacité à remplir une déclaration correctement (30 %). Le stress lié à la production d'une déclaration est mentionné comme un défi par 26 % des répondants et ce taux est encore plus élevé chez les non-déclarants (31 %). Les non-déclarants sont aussi plus susceptibles d'indiquer une incertitude quant à savoir s'ils détiennent tous les feuillets T4 ou autres feuillets nécessaires pour produire leur déclaration (22 % comparativement à 16 % au total), tandis que les déclarants irréguliers sont plus susceptibles de citer un problème de santé (18 % comparativement à 8 % pour l'ensemble des déclarants).

Les différents défis mentionnés liés à la production d'une déclaration varient selon les groupes démographiques. Notamment, lorsqu'on demande aux répondants à faible revenu en quoi consistent leurs principales préoccupations ou difficultés rencontrées au moment de produire une déclaration de revenus des particuliers, ils déclarent plus couramment ne pas gagner assez d'argent pour payer des impôts (30 % par rapport à une moyenne générale de 23 %). De plus, les répondants faisant partie d'un groupe en quête d'équité (p. ex., personnes autochtones, membres de minorités visibles ou personnes en situation de handicap) ont évoqué une vaste gamme de défis plus fréquemment que les autres.

Dans le cadre des groupes de discussion, plusieurs des défis soulevés correspondent à certains de ceux révélés par les résultats du sondage :

- La **complexité des règles fiscales et des formulaires**, surtout pour les particuliers dont le niveau de littératie est faible ou qui ont des compétences limitées en français et en anglais.
- La **crainte de commettre des erreurs ou de passer à côté de crédits**, en particulier dans le cas des personnes qui ont déjà fait l'objet de nouvelles cotisations.
- Les **défis liés au numérique et à l'accès**, y compris les difficultés à utiliser les outils en ligne de l'Agence, les oublis de mots de passe et une mauvaise connectivité dans les régions rurales ou nordiques.
- Un **accès limité à du soutien à des prix abordables**, surtout que de nombreux comptoirs d'impôts communautaires offrent leurs services sur une base saisonnière ou traitent uniquement les déclarations simples.
- Les **perturbations de la vie**, telles que la maladie, la prestation de soins ou les périodes sans emploi, qui entraînent des écarts dans la production des déclarations et la perte de confiance.

Les déclarants irréguliers et les non-déclarants des groupes de discussion ont également mentionné d'autres obstacles, comme les feuillets manquants, les limitations découlant de l'état de santé, en plus d'un manque de confiance. Ils ont souvent indiqué se sentir « arriérés » ou « gênés » du fait de ne pas produire de déclarations, consolidant alors les obstacles émotionnels qui accompagnent les obstacles logistiques et pratiques. Par exemple : « *La question n'est pas que je ne veux pas produire de déclarations, mais plutôt que cela me décourage de tout recommencer* ». [traduction]

### 3. Connaissance et utilisation de Déclarer simplement, et perceptions à l'égard de ce service

La connaissance des options du service Déclarer simplement demeure limitée : seulement environ un répondant sur quatre (24 %) en avait entendu parler avant de répondre au sondage, et un sur cinq (21 %) se souvenait avoir reçu une invitation à utiliser le service. En général, les déclarants connaissent mieux le service et sont plus susceptibles de se souvenir d'avoir reçu une invitation, alors que l'inverse est vrai pour les non-déclarants. Les répondants plus jeunes, célibataires et qui travaillent, de même que ceux dont le revenu du ménage est de 40 000 \$ et plus connaissent moins bien le service et ont plus de difficulté à se souvenir de l'invitation.

Dans le cadre des groupes de discussion, il y avait une certaine confusion parmi les personnes qui disaient connaître Déclarer simplement. Beaucoup d'entre elles ont d'abord supposé que Déclarer simplement était un produit tiers plutôt qu'un service officiel offert par l'Agence. Il semblerait que l'absence d'une image de marque visible et de promotion cohérente ait joué un rôle dans cette confusion.

Moins d'un répondant sur cinq (17 %) a utilisé le service au moins une fois, principalement la version par téléphone, qui est choisie par 60 % des utilisateurs de Déclarer simplement. Parmi les utilisateurs du service téléphonique, la satisfaction est très grande. Près de neuf personnes sur dix (89 %) déclarent être satisfaites, citant la convivialité, la rapidité et la simplicité. Le recours aux services Déclarer simplement par voie numérique et Déclarer simplement sur papier est relativement plus faible. Une proportion de 35 % des utilisateurs de Déclarer simplement a indiqué avoir recouru à la version numérique et une proportion de 15 % d'utilisateurs a déclaré se servir de la version papier. Malgré la moins grande utilisation de ces services de Déclarer simplement, la satisfaction à leur égard est également bonne. Un peu plus de 70 % des utilisateurs ont déclaré en être satisfaits.

Les participants aux groupes de discussion, surtout ceux qui avaient utilisé la version téléphonique du service, ont décrit cette option comme étant rapide, sécuritaire et fiable, puis plusieurs d'entre eux ont fait savoir qu'ils avaient terminé leur déclaration en moins de 10 minutes. Ils ont aimé la confiance obtenue du fait de traiter directement avec l'Agence, la possibilité d'utiliser les renseignements figurant au dossier de l'Agence et l'aspect gratuit du service. Néanmoins, les utilisateurs ont cerné plusieurs points à améliorer : la réception d'une confirmation plus claire de la réception après avoir produit une déclaration; la possibilité de consulter ou d'imprimer la déclaration produite; la cohérence de l'admissibilité annuelle; une plus grande clarté par rapport aux renseignements pré-remplis.

L'hésitation des non-utilisateurs à l'égard du service découlait de nombreuses préoccupations prioritaires :

- Incertitude quant à l'admissibilité, surtout chez les personnes ayant obtenu une invitation une année, mais non la suivante.
- Des limites perçues, telles que la croyance selon laquelle Déclarer simplement ne cerne pas tous les crédits ou toutes les déductions possibles.
- Scepticisme à l'égard de la légitimité, qui est alimenté par une inquiétude généralisée concernant les arnaques en ligne.
- Mauvaise compréhension de la portée du service, y compris quelques participants croyant qu'il peut être utilisé pour produire les déclarations de revenus des entreprises (ce qui n'est pas le cas).

Malgré ces enjeux, de façon générale, la confiance envers l'Agence en tant que fournisseur était grande. Le défi réside dans la visibilité et l'explication, et non dans la crédibilité.

#### 4. Perceptions à l'égard de l'invitation et des communications

La lettre d'invitation, bien que le ton de celle-ci soit officiel, était souvent ignorée ou mal comprise. Les participants aux groupes de discussion font généralement confiance au courrier de l'Agence, mais n'ont pas considéré la lettre comme une présentation d'autres options de production des déclarations. Beaucoup l'ont décrit comme étant une communication « *officielle, mais inintéressante* ». [traduction] Le style et le ton de la lettre évoquaient de la légitimité, mais il y avait un manque de clarté et aucun caractère d'urgence. Plusieurs participants ont affirmé ne pas savoir en quoi consistait Déclarer simplement et si cette réalité s'appliquait à eux. Certains ont mentionné qu'en mettant l'accent mis sur l'observation et les pénalités, la lettre avait un aspect punitif plutôt que pratique.

Les données quantitatives appuient cette vision. Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils avaient choisi de ne pas utiliser Déclarer simplement après avoir reçu une invitation, environ la moitié des répondants (49 %) ne se rappelaient pas avoir reçu une telle invitation, tandis qu'un peu plus du quart (26 %) indique ne pas savoir qu'ils pouvaient produire leurs déclarations en utilisant les services Déclarer simplement.

Les constatations qualitatives et quantitatives font ressortir que l'image de marque de l'Agence confère de la crédibilité, mais elle doit s'accompagner d'un contenu plus clair et attrayant qui met en valeur dès le début les avantages, la rapidité et la simplicité. Les répondants au sondage ont exprimé une nette préférence pour des messages positifs en langage simple qui sont orientés sur les avantages (p. ex., en soulignant la « rapidité », à la fois en ce qui concerne le processus et la réception d'un remboursement, de prestations ou de crédits, la « gratuité » et la « sécurité ») et des invitations envoyées au début de la période de production des déclarations de revenus (janvier ou février).

Quant aux canaux de communication :

- Le courrier papier est nettement privilégié (62 % des répondants affirment qu'il s'agit de la meilleure façon de faire en sorte qu'ils entendent parler de Déclarer simplement) et il est plus particulièrement important pour les aînés et les personnes ayant un accès numérique limité. Toutefois, la personnalisation des enveloppes devrait être améliorée et l'importance de la communication devrait ressortir (p. ex., Votre invitation à utiliser le service Déclarer simplement). Sinon, la lettre est perçue comme un envoi massif à toutes les personnes.
- La publicité numérique (préférence de 20 % des répondants) et les publications sur les médias sociaux (préférence de 26 % des répondants) étaient considérées comme utiles pour accroître la visibilité et normaliser le service.
- Les courriels ou messages transmis par Mon Dossier de l'ARC (préférence de 24 % des répondants) ont également été mentionnés assez fréquemment, surtout par les personnes plus jeunes et d'âge moyen.

Les participants aux groupes de discussion ont également affiché une préférence marquée pour des communications claires et attrayantes axées sur les avantages. Ils veulent que le but et les avantages de Déclarer simplement soient clairement exposés dès le début, en mettant l'accent sur la simplicité, la rapidité et la sécurité plutôt que sur les obligations. Du point de vue de l'image de marque et du ton, les participants ont fait le commentaire suivant : « *Si la communication provient vraiment de l'ARC, faites en sorte que cela soit évident et dites-moi d'emblée pourquoi je devrais m'y intéresser* ». [traduction]

## 5. Possibilités d'amélioration

Lors des groupes de discussion, les participants ont été invités à proposer des améliorations à apporter au service. Bien que les utilisateurs de Déclarer simplement soient largement satisfaits, ils ont indiqué plusieurs façons d'améliorer l'expérience et de rendre le service plus transparent et inclusif. Parmi les suggestions courantes, mentionnons les suivantes :

- Envoyer une confirmation ou un reçu immédiatement après la soumission, qui serait idéalement accessible au moyen de Mon Dossier.
- Permettre aux utilisateurs de télécharger ou d'imprimer leur déclaration produite pour leurs dossiers personnels.

- Préciser l’admissibilité – expliquer la raison de l’invitation et assurer la cohérence d’une année à l’autre (de plus, si un changement de statut par rapport à Déclarer simplement a eu lieu, fournir les détails de la situation).
- Élargir l’accès au-delà de l’utilisation sur invitation seulement, permettant aux particuliers admissibles d’y recourir directement.
- Assurer la transparence en ce qui concerne les renseignements préremplis et les crédits inclus.
- Offrir des points d’accès multilingues et de rechange (options par téléphone ou par courrier pour les personnes qui ont des besoins en matière d’accessibilité).
- Améliorer le matériel de communication au moyen de guides étape par étape, des foires aux questions ou de courtes vidéos didactiques.
- Renforcer l’image de marque en associant plus clairement Déclarer simplement à l’ARC (p. ex., logo, mot-symbole du gouvernement du Canada).
- Simplifier le flux des utilisateurs à l’aide de la logique de saut (Skip Logic) appropriée et d’indicateurs d’état clairs.

Au-delà de Déclarer simplement, les participants ont proposé d’apporter des améliorations plus vastes à l’approche de communication de l’ARC en adoptant un langage plus simple, en élargissant les partenariats communautaires (notamment avec les comptoirs d’impôts et les organismes d’accueil des nouveaux arrivants) et en créant du matériel didactique qui démystifie le processus de production des déclarations de revenus.

## D. Conclusions

Ensemble, les résultats du sondage et les constatations des groupes de discussion révèlent que Déclarer simplement répond efficacement à son objectif qui est d’offrir une option simple, sécuritaire et sans frais aux particuliers admissibles. Ce faisant, ce service permet de traiter plusieurs points d’irritation en matière de renseignements et d’accessibilité qui empêchent ou découragent certains de s’acquitter de leurs obligations fiscales. En même temps, la portée de celui-ci est entravée par la connaissance limitée et la communication ambiguë.

- Le comportement en matière de production des déclarations est largement une question d’habitude. La majorité des déclarants sont à l’aise avec leurs méthodes actuelles et voient peu de raisons de changer, sauf si les avantages et la légitimité de Déclarer simplement sont établis clairement.
- La satisfaction des utilisateurs démontre le fort potentiel du service, surtout pour les particuliers ayant une situation fiscale simple et une confiance numérique faible, ou qui sont hésitants à cet égard, ou les personnes à accessibilité limitée. La prochaine étape du développement devrait être moins axée sur la refonte du produit et plus sur le renforcement de la confiance, l’accroissement de la connaissance et l’amélioration de l’utilité.
- Les commentaires des utilisateurs sont très positifs, suggérant que le modèle de service est fiable et que les améliorations qui y seront apportées devraient viser principalement la communication, l’image de marque et le suivi.
- La confiance envers l’Agence est grande, mais la visibilité de Déclarer simplement en tant que service officiel est faible.

- La lettre d’invitation est essentielle. Bien qu’elle ait un ton autoritaire, elle manque de clarté et n’est pas attrayante.
- Les obstacles à l’accessibilité persistent, surtout pour les personnes en situation de handicap et celles ayant un faible niveau de littératie ou un accès limité à Internet.

Les différences entre les publics cibles donnent une idée plus précise des diverses occasions « ciblées » pour l’Agence :

- Les déclarants réguliers sont confiants et valorisent l’efficacité. Ils sont ouverts à utiliser Déclarer simplement si son statut officiel et son exactitude sont établis clairement.
- Les déclarants irréguliers apprécient la simplicité de Déclarer simplement, mais ils ont besoin de se faire rassurer quant à la façon de rattraper les retards accumulés et de conserver les prestations.
- Les non-déclarants doivent surmonter les obstacles les plus considérables, notamment une faible confiance, un faible niveau de littératie et un accès limité à du soutien. La sensibilisation par l’entremise des partenaires communautaires est essentielle.
- Les utilisateurs de Déclarer simplement sont des adeptes enthousiastes, mais la frustration à l’égard de l’admissibilité non cohérente et l’absence de confirmation minent la loyauté.
- Les variations régionales étaient mineures. Cependant, les obstacles liés à la connaissance et les obstacles numériques pourraient être plus importants dans les communautés de plus petite taille et celles du Nord, selon les commentaires fournis lors des groupes de discussion.
- En se fondant sur les résultats du sondage, les différences démographiques indiquent que les aînés préfèrent la communication par courrier, tandis que la publicité numérique et les publications sur les médias sociaux répondent mieux aux besoins des participants plus jeunes.

## E. Recommandations

Les recommandations suivantes visent à soutenir la progression et l’utilisation continues du service Déclarer simplement. Elles sont axées sur l’élargissement et l’accroissement de la connaissance et de la compréhension du programme, l’amélioration de la clarté et l’accessibilité des communications ainsi que sur l’évolution de l’expérience utilisateur globale. Ensemble, ces mesures devraient appuyer les efforts de l’Agence déployés pour optimiser la portée et l’incidence de Déclarer simplement auprès des particuliers admissibles, tout en favorisant la confiance et la transparence ainsi qu’en dissipant le doute envers le service.

### Accroître la connaissance et renforcer l’image de marque

- Définir avec clarté le service Déclarer simplement comme étant l’option officielle, gratuite et sécurisée de l’ARC pour la production des déclarations.
- Employer une image de marque de l’ARC et du gouvernement du Canada qui est uniforme pour l’ensemble du matériel et les divers canaux.
- Véhiculer des messages en langage simple qui reposent sur les avantages, mettant l’accent sur la simplicité, la rapidité et la sécurité.
- Accroître la promotion au moyen du service Mon dossier de l’ARC, de bannières à la page d’accueil et d’activités de sensibilisation communautaire.

### **Améliorer l'invitation et les communications connexes**

- Repenser la lettre d'invitation de sorte qu'elle soit visuellement distincte et orientée sur des mesures concrètes.
- Faire ressortir d'entrée de jeu les avantages plutôt que les messages sur l'observation.
- Ajouter des foires aux questions, des codes QR et des liens vers des ressources pour faciliter la navigation.
- Faire l'essai d'autres versions du ton et du format de la lettre auprès des publics clés avant de les utiliser.

### **Promouvoir l'évolution de l'expérience utilisateur**

- Envoyer une confirmation dès la soumission et offrir la possibilité d'imprimer ou de consulter les déclarations produites.
- Préciser l'admissibilité et assurer du mieux possible la cohérence d'une année à l'autre.
- Offrir des options multilingues, par téléphone et faciles d'accès.
- Incluez des indicateurs d'état et des flux d'utilisateurs simplifiés.

### **Prendre en compte l'accessibilité et l'inclusion**

- Mettre au point des solutions de rechange sur papier et par téléphone pour les personnes ayant un accès numérique limité.
- Établir des partenariats avec des organismes communautaires, des comptoirs d'impôts et des services de règlement afin d'atteindre les groupes défavorisés.
- Produire de la documentation et des vidéos didactiques de courte durée et en langage simple pour favoriser la littératie financière.

### **Rassurer les particuliers au sujet de la sécurité et de la portée**

- Insister sur le fait que les déclarations sont examinées par du personnel de l'Agence, et non par des systèmes automatisés ou fondés sur l'intelligence artificielle.
- Renforcer les mesures de protection des données et de confidentialité dans toutes les communications.
- Préciser que Déclarer simplement est un service réservé aux déclarations des particuliers (et non des entreprises).

### **Mesurer l'incidence et s'appuyer sur le succès**

- Évaluer la connaissance, l'utilisation et la satisfaction régulièrement pour orienter le peaufinage en cours.
- Normaliser le service à l'aide des témoignages d'utilisateurs satisfaits.
- Tirer profit des renseignements recueillis dans le cadre des projets pilotes pour orienter les futures stratégies d'automatisation et de visibilité.

## F. Remarques à l'intention du lecteur

Aucune pondération n'a été appliquée aux données finales. Sauf indication contraire, les résultats présentés dans le présent rapport sont exprimés en pourcentages et peuvent ne pas totaliser 100 % en raison de l'arrondissement ou des réponses multiples à une question donnée. Tout au long du rapport, à moins d'indication contraire, l'importance est indiquée au niveau de confiance de 95 % en fonction du test Z.

Dans certains cas, tout au long du rapport, les constatations présentées sont fondées sur les réponses d'un petit nombre de bénéficiaires. Dans ces cas, il convient de faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats. Ils doivent être considérés comme étant de nature directionnelle. Dans certains cas, en raison de l'absence de différences significatives sur le plan statistique ou en raison de la petite taille des échantillons, aucun rapport régional ou démographique supplémentaire n'a été inclus.

Selon une population de 2 389 552 personnes invités à utiliser le service Déclarer simplement au cours des quatre années d'invitation visées par cette étude, on a établi un intervalle de confiance et un niveau de confiance de 95 %, et une marge d'erreur de 2,5 %.

Les résultats qualitatifs sont de nature exploratoire et directionnelle. Ils ne devraient pas être jugés statistiquement extrapolables à la population en général invitée à utiliser Déclarer simplement à l'échelle du Canada.

## G. Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 202 942,35 \$ (taxes applicables comprises).

### RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro du contrat de Services publics et Approvisionnement Canada : 46558-25-2922/CY

Date d'attribution du contrat : Le 5 novembre 2024


Budget du contrat : 202 942,35 \$

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

### Déclaration de neutralité politique

J'atteste par la présente, à titre de cadre supérieure de The Strategic Counsel, que les produits livrables 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.

Signataire :



Donna Nixon, associée

## II. Constatations détaillées – Phase 1 : Sondage en ligne

## Constatations détaillées – Phase 1 : Sondage en ligne

---

### A. Défis liés à la production de déclarations, et statut de déclarant

Pour de nombreux répondants, produire une déclaration de revenus demeure une source d'incertitude et de stress plutôt qu'une tâche courante. Bien que certaines personnes indiquent ne rencontrer que quelques difficultés, voire aucune, la majorité mentionne faire face à au moins un défi au moment de remplir leur déclaration, soit la crainte de commettre des erreurs pouvant avoir une incidence sur leurs prestations, la confusion à l'égard des formulaires fiscaux ou le manque de confiance dans leur capacité à produire leur déclaration correctement. Certains particuliers estiment aussi que, leur revenu étant trop faible pour payer des impôts, il y a peu de raisons ou d'avantages pour eux de déclarer. Ces préoccupations sont particulièrement marquées chez les personnes qui produisent des déclarations de façon irrégulière (déclarants irréguliers) ou qui n'en produisent pas du tout (non-déclarants). Comparativement aux personnes qui produisent une déclaration de revenus chaque année, les déclarants occasionnels et les non-déclarants sont plus susceptibles d'évoquer des documents manquants, des obstacles liés à la santé et le stress de gérer le processus par eux-mêmes. On constate aussi des différences entre les régions et les groupes de population. Les déclarants de la C.-B et du Nord sont plus susceptibles de trouver le processus compliqué ou stressant, alors que c'est moins le cas pour ceux de la province de Québec. Quant aux membres des groupes en quête d'équité, ils indiquent rencontrer un plus large éventail de difficultés en général. L'ensemble des constatations révèlent à la fois des obstacles d'ordre pratique et psychologique qui peuvent décourager les particuliers de produire leurs déclarations régulièrement, renforçant alors l'importance de fournir des outils simples et de les rendre accessibles (p. ex., Déclarer simplement). Cela permettra d'aider un plus grand nombre de personnes à produire leurs déclarations en toute confiance et à temps.

Bien que 22 % des répondants disent ne rencontrer aucune difficulté, plus des trois quarts (78 %) indiquent faire face à un ou à plusieurs défis au moment de remplir et de produire une déclaration de revenus des particuliers. Les craintes de commettre des erreurs pouvant nuire à l'admissibilité à une prestation ou à une déduction (43 % des répondants) et le manque de confiance dans la capacité à remplir adéquatement une déclaration de revenus (30 %) sont les difficultés les plus fréquemment mentionnées. Un répondant sur cinq, ou un sur quatre, mentionne les enjeux suivants : le stress lié à la production d'une déclaration (26 %); la complexité perçue de remplir et de produire une déclaration (24 %); un revenu annuel insuffisant pour avoir un solde dû (23 %); la confusion à l'égard des termes et des formules utilisés dans les formulaires fiscaux (22 %). Voici d'autres enjeux qui ont été mentionnés, mais moins fréquemment : ne pas détenir les feuillets T4 ou autres feuillets (16 %); ne pas pouvoir payer le solde dû (15 %); le temps et les efforts nécessaires pour remplir et produire une déclaration de revenus (13 %); avoir besoin d'aide pour remplir une déclaration de revenus en raison d'un problème de santé (12 %). Un très petit pourcentage de répondants affirment ne pas disposer des documents nécessaires pour produire une déclaration de revenus (7 %), estiment qu'il ne vaut pas la peine de produire une déclaration (4 %), manquent de confiance envers l'ARC ou le gouvernement du Canada quant à la sécurité de leurs renseignements fiscaux et personnels (3 %).

À l'échelle des régions, les réponses à cette question étaient généralement cohérentes malgré quelques différences qu'il convient de noter :

- Les répondants québécois sont moins enclins, surtout comparativement aux répondants de la C.-B. et du Nord, à évoquer des inquiétudes concernant la possibilité de commettre des erreurs (38 % par rapport à 50 %, respectivement) ou de la confusion quant aux termes et aux formules utilisés dans les formulaires fiscaux (19 % par rapport à 29 %).
- Ils sont aussi moins enclins que les répondants de la C.-B., du Nord et de l'Ontario à indiquer que le processus de production d'une déclaration de revenus est très stressant (19 % par rapport à 31 % et à 28 %, respectivement).

### REmplIR ET PRODUIRE UNE DÉCLARATION DE REVENUS DES PARTICULIERS – DIFFICULTÉS ET PRÉOCCUPATIONS SOULEVÉES PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Je crains de commettre une erreur et de passer à côté de prestations ou de déductions auxquelles j'ai droit.	43	42	38	44	46	50
Je n'ai pas confiance en ma capacité à remplir correctement la déclaration de revenus.	30	33	28	29	31	33
Remplir et produire une déclaration de revenus est très stressant.	26	23	19	28	24	31
Le processus pour remplir et produire une déclaration de revenus est compliqué.	24	24	22	24	24	31
Je ne gagne pas assez d'argent en un an pour payer des impôts.	23	23	27	23	19	29
Les termes et les formules utilisés dans les formulaires fiscaux prêtent à confusion.	22	20	19	23	23	28
Je ne sais pas toujours si je détiens tous les feuillets T4 ou autres feuillets dont j'ai besoin.	16	11	13	17	19	19
Je crains de ne pas pouvoir payer un montant d'impôt dû.	15	19	15	15	11	15
Le processus pour remplir et produire une déclaration de revenus exige trop de temps et d'efforts.	13	8	9	16	14	15
Je nécessite de l'aide pour remplir la déclaration de revenus en raison d'un problème de santé.	12	7	6	14	15	16
Je ne dispose pas des documents nécessaires pour produire une déclaration de revenus.	7	7	7	6	6	7
Cela ne vaut pas la peine de produire une déclaration de revenus.	4	5	2	5	4	5
Je ne fais pas confiance à l'ARC ou au gouvernement du Canada quant à la sécurité de mes renseignements fiscaux et personnels.	3	3	2	4	3	2
Je ne rencontre aucune difficulté.	22	19	23	24	19	15

Q1. Nous aimerions en apprendre davantage sur l'expérience des personnes en ce qui concerne la production de déclarations de revenus. Quelles sont vos principales préoccupations ou difficultés rencontrées, le cas échéant, au moment de remplir et de

produire une déclaration de revenus des particuliers? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Échantillon total

Les non-déclarants, et dans certains cas les déclarants irréguliers, sont plus susceptibles d'indiquer plusieurs enjeux précis qui nuisent à leur capacité de remplir et de produire une déclaration de revenus, notamment les suivants :

- le fait de ne pas savoir s'ils détiennent tous les feuillets T4 ou autres feuillets nécessaires pour produire leur déclaration (22 % des non-déclarants soulèvent ce point par rapport à 15 % des déclarants irréguliers ou à 15 % des déclarants);
- le stress lié au processus pour remplir et produire une déclaration de revenus (31 % des non-déclarants comparativement à 23 % des déclarants);
- l'aide requise pour remplir une déclaration en raison d'un problème de santé (18 % des déclarants irréguliers comparativement à 8 % des déclarants).

Aucune différence importante ne ressort entre les utilisateurs de Déclarer simplement et les non-utilisateurs.

#### REmplir et produire une déclaration de revenus des particuliers – Difficultés et préoccupations soulevées par statut de déclarant

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Je crains de commettre une erreur et de passer à côté de prestations ou de déductions auxquelles j'ai droit.	43	43	44	42	43	44
Je n'ai pas confiance en ma capacité à remplir correctement la déclaration de revenus.	30	29	29	31	27	31
Remplir et produire une déclaration de revenus est très stressant.	26	23	26	31	28	25
Le processus pour remplir et produire une déclaration de revenus est compliqué.	24	23	25	28	22	25
Je ne gagne pas assez d'argent en un an pour payer des impôts.	23	21	25	26	29	22
Les termes et les formules utilisés dans les formulaires fiscaux prêtent à confusion.	22	23	23	20	24	23
Je ne sais pas toujours si je détiens tous les feuillets T4 ou autres feuillets dont j'ai besoin.	16	15	15	22	12	16
Je crains de ne pas pouvoir payer un montant d'impôt dû.	15	14	15	16	12	15
Le processus pour remplir et produire une déclaration de revenus exige trop de temps et d'efforts.	13	14	14	12	13	14
Je nécessite de l'aide pour remplir la déclaration de revenus en raison d'un problème de santé.	12	7	17	16	19	11

Je ne dispose pas des documents nécessaires pour produire une déclaration de revenus.	7	4	7	12	5	6
Cela ne vaut pas la peine de produire une déclaration de revenus.	4	3	6	4	5	4
Je ne fais pas confiance à l'ARC ou au gouvernement du Canada quant à la sécurité de mes renseignements fiscaux et personnels.	3	3	4	2	4	3
Je ne rencontre aucune difficulté.	22	24	20	20	18	22

Q1. Nous aimerions en apprendre davantage sur l'expérience des personnes en ce qui concerne la production de déclarations de revenus. Quelles sont vos principales préoccupations ou difficultés rencontrées, le cas échéant, au moment de remplir et de produire une déclaration de revenus des particuliers? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Échantillon total

La fréquence à laquelle les défis sont évoqués varie selon les groupes démographiques :

Selon le genre

- Les hommes (15 %) sont plus susceptibles que les femmes (11 %) de faire allusion à un problème de santé.

Selon le niveau de scolarité

- Les répondants qui ont fait des études universitaires sont plus portés à dire que le processus pour remplir et produire une déclaration de revenus est compliqué (29 %) comparativement à ceux dont le plus haut niveau de scolarité est le secondaire (22 %). Une plus grande proportion de répondants détenant un diplôme universitaire estime également que les termes et formules utilisés dans les formulaires fiscaux prêtent à confusion (28 %) par rapport à ceux ayant un diplôme d'études secondaires ou un niveau de scolarité inférieur (21 %).
- Les répondants qui détiennent un diplôme collégial ou un certificat d'une école de métiers sont plus enclins à craindre de faire une erreur (50 %) que ceux ayant un diplôme d'études secondaires (41 %).

Selon le revenu du ménage

- Les répondants qui vivent dans des ménages ayant un revenu annuel d'au moins 80 000 \$ ont plus tendance à dire que le processus est compliqué (31 %) et que les termes et formules sont source de confusion (29 %) comparativement à ceux dont le revenu annuel est inférieur à 20 000 \$ (22 % et 21 % considèrent ces éléments comme des défis).
- Une proportion plus élevée de personnes vivant dans un ménage dont le revenu annuel est inférieur à 20 000 \$ indiquent ne pas gagner assez d'argent pour payer des impôts (30 %), comparativement à celles ayant un revenu du ménage annuel de 20 000 \$ à 39 999 \$ (24 %) et aux personnes qui gagnent 40 000 \$ ou plus (16 %).

Selon l'état civil

- Les célibataires sont plus probables que les personnes mariées ou celles en union de fait de citer le stress (28 % par rapport à 21 %, respectivement) ou un problème de santé (14 % par rapport à 8 %) comme un enjeu.

Selon le lieu de naissance

- Les personnes nées au Canada sont plus susceptibles d'évoquer une vaste gamme de difficultés, comparativement à celles qui sont nées ailleurs, notamment :

- le manque de confiance dans leur capacité à remplir correctement une déclaration de revenus (33 % par rapport à 25 %, respectivement);
- le stress (29 % par rapport à 20 %);
- la complexité du processus pour remplir et produire une déclaration de revenus (26 % par rapport à 21 %);
- la croyance qu’elles n’ont pas gagné assez d’argent pour payer des impôts (25 % par rapport à 20 %);
- ne pas savoir si elles disposent des feuillets T4 et d’autres feuillets nécessaires (18 % par rapport à 14 %);
- un problème de santé (15 % par rapport à 9 %).
- En revanche, une plus grande proportion de répondants qui ne sont pas nés au Canada indiquent ne rencontrer aucune difficulté au moment de remplir et de produire leur déclaration de revenus comparativement à ceux qui sont nés ici (26 % par rapport à 19 %, respectivement).

Selon la langue parlée à la maison

- Les anglophones craignent plus que les francophones de commettre une erreur dans leur déclaration de revenus (45 % par rapport à 37 %).

De plus, les personnes qui se sont désignées comme faisant partie d’un groupe en quête d’équité (p. ex., personnes autochtones, membres de minorités visibles ou personnes en situation de handicap) ont évoqué de multiples défis plus fréquemment que les autres, en particulier les suivants : la crainte de commettre une erreur (47 % par rapport à 44 %); le manque de confiance (35 % par rapport à 30 %); le stress (31 % par rapport à 26 %); la confusion quant aux termes et aux formules (27 % par rapport à 23 %); la complexité du processus (27 % par rapport à 25 %); l’idée de ne pas gagner assez d’argent pour payer des impôts (26 % par rapport à 23 %); un problème de santé (21 % par rapport à 12 %).

La plupart des répondants (66 %) affirment produire une déclaration de revenus chaque année, au plus tard à la date d’échéance. Une proportion de 10 % de répondants produit aussi une déclaration chaque année, mais généralement après la date d’échéance. Environ le quart de tous les répondants indique produire des déclarations de façon intermittente ou rarement (24 %). Parmi ceux-ci, 13 % indiquent ne pas produire de déclaration certaines années et rattraper leur retard en produisant une déclaration pour plusieurs années à la fois, tandis que 11 % disent qu’ils ne produisent généralement aucune déclaration de revenus.

À l’échelle régionale, un pourcentage plus élevé de répondants qui résident dans la région des Prairies produisent leur déclaration chaque année avant la date d’échéance (76 %) comparativement à l’Ontario (68 %), à la C.-B et au Nord (62 %) ainsi qu’au Québec (59 %). Il n’y a pas de différence importante par rapport au Canada atlantique (67 %).

#### COMPORTEMENT EN MATIÈRE DE PRODUCTION DE DÉCLARATION – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Je produis une déclaration de revenus chaque année, habituellement au plus tard à la date d’échéance.	66	67	59	68	76	62

Je produis une déclaration de revenus chaque année, habituellement après la date d'échéance.	10	8	9	11	8	10
Certaines années, je ne produis pas de déclaration de revenus, puis je me rattrape plus tard en produisant une déclaration pour plus d'une année à la fois.	13	15	5	13	10	21
Je ne produis généralement pas de déclaration de revenus.	11	10	27	8	6	8

Q2. Quelle a été votre approche habituelle pour produire vos déclarations de revenus des particuliers? Veuillez sélectionner l'énoncé qui décrit le mieux votre situation. Base : Échantillon total

Sans surprise, comme il est illustré dans le tableau ci-dessous, une proportion beaucoup plus élevée de déclarants indique produire une déclaration chaque année, au plus tard à la date d'échéance, comparativement aux déclarants irréguliers et aux non-déclarants (84 %, 58 % et 40 %, respectivement).

Parmi les déclarants irréguliers et les non-déclarants, un faible pourcentage affirme produire une déclaration chaque année, mais généralement après la date d'échéance (17 % et 8 %, respectivement). Cela laisse supposer que près de la moitié ou plus de chacun de ces groupes croient produire leurs déclarations régulièrement (lorsque ce pourcentage est associé à celui des personnes qui indiquent produire une déclaration chaque année à temps, comme mentionné ci-dessus). Environ un répondant sur cinq parmi les non-déclarants (22 %) et les déclarants irréguliers décrit son comportement en matière de production comme intermittent, c'est-à-dire qu'il produit une déclaration pour plusieurs années à la fois, et ne produit aucune déclaration certaines années.

Aucune différence importante n'est constatée selon l'utilisation de Déclarer simplement par les répondants. La majorité affirme qu'ils produisent une déclaration chaque année à temps (71 % des personnes qui n'ont pas utilisé Déclarer simplement par rapport à 70 % des utilisateurs de ce service).

#### COMPORTEMENT EN MATIÈRE DE PRODUCTION DE DÉCLARATION – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Je produis une déclaration de revenus chaque année, habituellement au plus tard à la date d'échéance.	66	84	58	40	70	71
Je produis une déclaration de revenus chaque année, habituellement après la date d'échéance.	10	5	17	8	10	10
Certaines années, je ne produis pas de déclaration de revenus, puis je me rattrape plus tard en produisant une déclaration pour plus d'une année à la fois.	13	2	21	22	14	11
Je ne produis généralement pas de déclaration de revenus.	11	9	5	31	6	8

Q2. Quelle a été votre approche habituelle pour produire vos déclarations de revenus des particuliers? Veuillez sélectionner l'énoncé qui décrit le mieux votre situation. Base : Échantillon total

Les sous-groupes démographiques qui ont plus tendance à dire qu'ils produisent une déclaration chaque année comprennent les suivants :

- les répondants âgés de 65 ans et plus (77 %) par rapport à ceux de 45 à 64 ans (63 %), de 25 à 44 ans (66 %) ou de 16 à 24 ans (65 %);
- les personnes qui ont fait des études universitaires (80 %) par rapport à celles détenant un diplôme collégial ou un diplôme d'une école de métiers (64 %) ou dont le niveau de scolarité le plus élevé est le secondaire (62 %);
- les répondants dont le revenu du ménage est de 20 000 \$ ou plus (allant de 73 % parmi ceux dont le revenu se situe entre 20 000 \$ et 39 999 \$ à 82 % parmi ceux dont le revenu est d'au moins 80 000 \$) comparativement aux répondants dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ (56 %);
- les personnes mariées ou qui vivent en union de fait (80 %) par rapport à celles qui sont séparées ou divorcées (65 %) ou célibataires (62 %);
- les répondants qui ne sont pas nés au Canada (77 %) par rapport à ceux nés au pays (61 %);
- les membres d'un groupe minoritaire visible (71 %) comparativement aux personnes en situation de handicap (59 %) et aux personnes autochtones (48 %). Il convient toutefois de noter que, dans l'ensemble, une proportion légèrement plus faible de répondants qui se sont désignés comme faisant partie d'un groupe en quête d'équité affirme produire une déclaration chaque année à temps (63 %) par rapport à ceux qui ne sont pas membres d'un tel groupe (67 %);
- les anglophones (66 %) par rapport aux francophones (57 %).

Les déclarants qui produisent leur déclaration en retard (soit chaque année, mais après la date limite) sont légèrement plus susceptibles d'être considérés comme membres d'un groupe en quête d'équité (11 %) comparativement aux autres types de déclarants (9 %). Cette tendance s'applique aussi aux personnes qui affirment produire des déclarations de façon intermittente, rattrapant leur retard en produisant une déclaration pour plusieurs années en même temps (16 % des répondants appartenant à un groupe en quête d'équité par rapport à 12 % des autres répondants). Les hommes sont aussi plus enclins que les femmes à produire leurs déclarations à intervalles de quelques années (17 % comparativement à 10 %).

Un pourcentage beaucoup plus élevé de francophones indique qu'ils ne produisent généralement pas de déclaration de revenus (32 %) par rapport aux anglophones (8 %). C'est aussi le cas pour les personnes considérées comme membres d'un groupe en quête d'équité (12 %) comparativement à celles qui ne sont pas membres (10 %). La différence à cet égard est moins grande, bien qu'elle soit statistiquement significative.

Les répondants ont ensuite été interrogés sur leur historique de production plus récent et ont leur a demandé s'ils se rappelaient avoir produit une déclaration pour leurs revenus gagnés entre 2017 et 2024. Un index a été créé pour mieux comprendre la proportion de répondants ayant indiqué avoir produit leurs déclarations de façon constante chaque année, la proportion d'eux ayant indiqué avoir produit leurs déclarations de façon incohérente (c.-à-d. certaines années seulement) et la proportion d'eux ayant indiqué n'avoir produit aucune déclaration ou ne pas se souvenir s'ils avaient produit ou non une déclaration ces années-là.

Un peu moins de la moitié des répondants déclarent que leurs pratiques de production sont incohérentes (48 %), tandis qu'une proportion légèrement plus faible (42 %) affirme avoir produit une déclaration de revenus chaque année. Un peu moins d'une personne sur dix (9 %) ne se souvenait pas si elle avait produit

ou non une déclaration ou a affirmé qu'elle n'avait pas produit de déclaration de revenus des particuliers pour les années en question.

Dans l'ensemble des régions, les répondants qui résident dans les provinces de l'Atlantique (54 %) sont plus susceptibles d'indiquer avoir produit une déclaration de revenus chaque année comparativement à ceux de l'Ontario (41 %) ainsi que de la C.-B et du Nord (38 %).

### PRATIQUES DE PRODUCTION AUTO-DÉCLARÉES POUR LES ANNÉES 2018 À 2025 – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Déclaration de revenus produite chaque année	42	54	45	41	45	38
Déclaration de revenus produite certaines années seulement	48	41	47	51	48	49
Aucune déclaration de revenus produite ou ne se souvient pas d'avoir produit une déclaration chaque année	9	5	8	8	8	13

Q3. Selon votre souvenir, veuillez indiquer si vous avez produit ou non une déclaration de revenus des particuliers pour chacune des années suivantes, pour les revenus gagnés au cours de l'année précédente. N'oubliez pas que vos réponses aux questions de ce sondage sont entièrement confidentielles et ne seront pas transmises à l'ARC. Base : Échantillon total

En ce qui concerne le statut de déclarant, une proportion plus élevée de déclarants irréguliers(59 %) indiquent avoir produit une déclaration chaque année comparativement aux déclarants (47 %). Les non-déclarants (59 %) sont plus portés à dire qu'ils ont produit une déclaration certaines années seulement par rapport aux déclarants (50 %) et aux déclarants irréguliers (41 %).

Les différences notables en lien avec l'utilisation de Déclarer simplement comprennent les suivantes :

- les utilisateurs de Déclarer simplement (58 %) indiquent plus fréquemment que les non-utilisateurs de ce service (44 %) d'avoir produit une déclaration de revenus des particuliers pour toutes les années en question;
- les non-utilisateurs de Déclarer simplement (54 %) sont plus portés à dire qu'ils ont produit leurs déclarations de façon incohérente de 2017 à 2024 comparativement aux utilisateurs de ce service (42 %).

### PRATIQUES DE PRODUCTION AUTO-DÉCLARÉES POUR LES ANNÉES 2018 À 2025 – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT ET L'UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Déclaration de revenus produite chaque année	42	47	59	-	58	44
Déclaration de revenus produite certaines années seulement	48	50	41	59	42	54

Aucune déclaration de revenus produite ou ne se souvient pas d'avoir produit une déclaration chaque année	9	4	-	41	-	2
---	---	---	---	----	---	---

Q3. Selon votre souvenir, veuillez indiquer si vous avez produit ou non une déclaration de revenus des particuliers pour chacune des années suivantes, pour les revenus gagnés au cours de l'année précédente. N'oubliez pas que vos réponses aux questions de ce sondage sont entièrement confidentielles et ne seront pas transmises à l'ARC. Base : Échantillon total

Parmi les groupes démographiques, ceux qui sont les plus enclins à affirmer avoir produit une déclaration chaque année comprennent les suivants :

- les personnes à la retraite (80 %) ou celles qui ne sont pas sur le marché du travail (58 %) comparativement aux personnes sans emploi (36 %) ou avec emploi (29 %);
- les personnes âgées de 65 ans et plus (79 %) comparativement aux personnes entre 45 et 54 ans (61 %) ou entre 25 et 44 ans (42 %);
- les répondants qui sont séparés, divorcés ou veufs (69 %) ou ceux qui sont mariés ou vivent en union de fait (59 %) par rapport aux célibataires (31 %);
- les personnes qui ont fait des études universitaires (46 %) ou qui détiennent un diplôme d'études collégiales ou un diplôme d'une école de métiers (51 %) par rapport à celles ayant un diplôme d'études secondaires ou un niveau de scolarité inférieur (39 %).

Les répondants qui indiquent le plus fréquemment produire une déclaration certaines années seulement sont notamment :

- les plus jeunes qui sont âgés de 16 à 24 ans (80 %) par rapport aux répondants de 25 à 44 ans (52 %) et de 45 à 64 ans (32 %);
- les répondants qui étudient (79 %) ou qui travaillent (64 %) comparativement à ceux qui sont sans emploi (52 %) ou non actifs sur le marché du travail (36 %);
- les personnes dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus (69 %) comparativement à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 80 000 \$, soit de 40 000 \$ à 79 999 \$ (49 %), de 20 000 \$ à 39 999 \$ (40 %) et de 20 000 \$ et moins (46 %);
- les célibataires (58 %) par rapport aux personnes mariées ou qui vivent en union de fait (38 %), ou encore, à celles qui sont séparées, divorcées ou veuves (27 %).

Voici quelques différences notables et évidentes selon l'année où les répondants ont été invités à utiliser le service Déclarer simplement :

- Les personnes ayant reçu l'invitation à l'été 2022 (37 %) sont les moins susceptibles d'affirmer avoir produit leurs déclarations de revenus certaines années seulement par rapport à celles ayant reçu l'invitation à l'été 2023 (50 %), en février 2024 (50 %) ou à l'été 2024 (52 %).
- Les répondants invités à utiliser Déclarer simplement à l'été 2024 (29 %) sont les moins susceptibles d'affirmer avoir produit une déclaration de revenus chaque année comparativement à ceux invités à utiliser ce service au cours des autres années, soit à l'été 2022 (52 %), à l'été 2023 (41 %) et en février 2024 (47 %).

## B. Connaissance et utilisation de Déclarer simplement et d'autres méthodes de production des déclarations de revenus

Cette section examine la connaissance des répondants du service Déclarer simplement, de même que leur utilisation de ce service, et d'autres méthodes de production des déclarations de revenus. Elle donne un aperçu de la familiarité des répondants avec le programme et aborde les éléments suivants : le fait que les répondants ne se rappellent plus d'avoir reçu une invitation à utiliser Déclarer simplement; l'utilisation antérieure de Déclarer simplement par les répondants, le cas échéant; les méthodes habituelles employées par les répondants pour remplir leurs déclarations de revenus. Les constatations mettent en lumière les principales différences entre les personnes qui ont utilisé Déclarer simplement et celles qui ne l'ont pas utilisé, donnant une idée de la portée actuelle du service et de sa mise en œuvre par rapport aux autres options de production des déclarations offertes. La connaissance globale de Déclarer simplement demeure modérée, c'est-à-dire qu'environ une personne sur quatre (24 %) déclare avoir entendu parler du service avant de participer au sondage. Une majorité (57 %) affirme ne pas avoir entendu parler du service, tandis que 19 % ne sont pas certains. Le recours au programme est encore assez récent. La plupart des répondants déclarent qu'ils continuent d'employer d'autres méthodes pour produire leurs déclarations, comme les services des spécialistes en déclarations de revenus ou les logiciels en ligne. Les raisons les plus courantes de ne pas utiliser Déclarer simplement incluent ne plus se rappeler d'avoir reçu une invitation, une connaissance limitée du service et la crainte de commettre une erreur au moment de produire une déclaration.

La connaissance du service est constante à l'échelle du pays et ne diffère pas considérablement d'une région à l'autre. La proportion de personnes déjà au courant de Déclarer simplement varie de 21 % au Québec à 26 % en Ontario, la majorité des gens dans toutes les régions n'étant pas au courant du service.

### CONNAISSANCE DU SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Oui	24	22	21	26	23	22
Non	57	60	59	55	60	55
Je ne sais pas	19	18	20	19	17	23

Q4. Avant d'être invité à participer à ce sondage, aviez-vous entendu parler d'un service pour produire votre déclaration de revenus appelé Déclarer simplement ou le service qui s'appelait auparavant « Produire ma déclaration »? Base : Échantillon total

Les différences selon le statut de déclarant sont évidentes : les déclarants (25 %) et les déclarants irréguliers (25 %) étant plus susceptibles d'indiquer avoir entendu parler de Déclarer simplement comparativement aux non-déclarants (18 %). Comme l'on pouvait s'y attendre, l'utilisation de Déclarer simplement est fortement liée à la connaissance du service. Près des deux tiers (62 %) des personnes qui affirment avoir utilisé Déclarer simplement se souviennent d'avoir déjà entendu parler du service comparativement à seulement 17 % parmi celles qui ne l'ont jamais utilisé. Notamment, un quart (25 %) des utilisateurs de Déclarer simplement ont affirmé ne pas être au courant du service lorsqu'on leur avait posé la question initialement. Cela laisse supposer que lorsqu'on demande d'autres renseignements sur le service (dans les questions ultérieures), ces répondants se rappelaient avoir utilisé ce service ou croyaient l'avoir utilisé.

## CONNAISSANCE DU SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT ET L'UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Oui	24	25	25	18	62	17
Non	57	55	56	62	25	63
Je ne sais pas	19	20	18	20	13	20

Q4. Avant d'être invité à participer à ce sondage, aviez-vous entendu parler d'un service pour produire votre déclaration de revenus appelé Déclarer simplement ou le service qui s'appelait auparavant « Produire ma déclaration »? Base : Échantillon total

La connaissance du service varie selon les sous-groupes démographiques et socioéconomiques. Les répondants qui sont plus susceptibles de déclarer qu'ils ne connaissaient pas Déclarer simplement avant d'être invités à participer au sondage sont notamment les suivants :

- les plus jeunes âgés de 16 à 24 ans (65 %) par rapport aux personnes plus âgées de 45 à 64 ans (49 %) et à celles de 65 ans et plus (53 %);
- ceux dont le revenu du ménage est de 40 000 \$ ou plus, soit de 40 000 \$ à un peu moins de 80 000 \$ (64 %) et de 80 000 \$ ou plus (66 %), comparativement à ceux dont le revenu du ménage est de 20 000 \$ à 39 999 \$ (49 %);
- les travailleurs (61 %) ou les étudiants (63 %) par rapport aux personnes qui ne sont pas sur le marché du travail (52 %);
- les célibataires (58 %) par rapport aux personnes séparées, divorcées ou veuves (49 %).

La proportion de répondants qui se rappellent avoir reçu une invitation à utiliser le service Déclarer simplement pour produire leurs déclarations est faible, soit un sur cinq (21 %) ayant indiqué se souvenir de la réception d'une telle invitation. Un peu plus de la moitié (52 %) des répondants ne se rappellent pas avoir reçu une invitation et plus d'un quart (27 %) ne le savent pas.

Le pourcentage de personnes qui s'en souviennent varie selon la région : les résidents des Prairies (57 %) et du Québec (55 %) étant plus susceptibles de dire qu'ils ne se rappelaient pas avoir reçu l'invitation comparativement à ceux de l'Ontario (48 %).

## PERSONNES QUI SE RAPPELLENT AVOIR REÇU UNE INVITATION À UTILISER DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Oui	21	21	19	24	18	19
Non	52	56	55	48	57	55
Je ne sais pas	27	23	26	28	25	27

Q5. Le service Déclarer simplement par téléphone permet aux Canadiens admissibles de produire de façon automatique leur déclaration de revenus par téléphone. Plus récemment, l'ARC a élargi le service pour inclure un formulaire papier simplifié et un formulaire numérique. Avez-vous souvenir d'avoir reçu une invitation à utiliser l'une des méthodes de Déclarer simplement pour produire une déclaration de revenus? Base : Échantillon total

En ce qui concerne le statut, les déclarants irréguliers (23 %) et les déclarants (22 %) ont plus tendance à dire qu'ils se rappellent avoir reçu l'invitation comparativement aux non-déclarants (16 %).

Les utilisateurs de Déclarer simplement sont beaucoup plus enclins à se souvenir d'avoir reçu l'invitation (69 %) comparativement aux personnes qui n'ont jamais utilisé le service (13 %). En même temps, près du tiers des utilisateurs de Déclarer simplement ne se rappellent pas avoir reçu l'invitation (17 %) ou ne le savent pas (15 %). Cela laisse supposer qu'ils ont peut-être entendu parler de Déclarer simplement par l'intermédiaire d'une autre source, comme leur compte ou le portail de l'Agence.

#### PERSONNES QUI SE RAPPELLENT AVOIR REÇU UNE INVITATION À UTILISER DÉCLARER SIMPLEMENT – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT ET L'UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Oui	21	22	23	16	69	13
Non	52	53	50	55	17	59
Je ne sais pas	27	25	27	29	15	28

Q5. Le service Déclarer simplement par téléphone permet aux Canadiens admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus par téléphone. Plus récemment, l'ARC a élargi le service pour inclure un formulaire papier simplifié et un formulaire numérique. Vous souvenez-vous avoir reçu une invitation à produire une déclaration à l'aide de l'une des méthodes de Déclarer simplement? Base : Échantillon total

Parmi tous les groupes démographiques, les répondants qui sont plus susceptibles de dire qu'ils ne se souviennent pas d'avoir reçu une invitation à produire leur déclaration avec le service Déclarer simplement sont :

- Les répondants qui ont un revenu du ménage de 40 000 \$ et plus (de 40 000 \$ à un peu moins de 80 000 \$ [61 %]; 80 000 \$ ou plus [58 %]), comparativement à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ (inférieur à 20 000 \$ [49 %]; 20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$ [48 %]).
- Les répondants qui ont un emploi (60 %), comparativement à ceux qui sont à la retraite (48 %) ou qui ne sont pas actifs sur le marché du travail (47 %).
- Les répondants qui sont âgés de 16 à 24 ans (58 %), comparativement à ceux qui sont âgés de 45 à 64 ans (48 %) ou qui sont âgés de 65 ans et plus (45 %).
- Les répondants qui sont célibataires (54 %) ou mariés/en union de fait (53 %) comparativement à ceux qui sont séparés, divorcés ou veufs (43 %).

En examinant les différences par année où les répondants ont été invités à utiliser le service Déclarer simplement, ceux qui ont été invités à l'été 2023 (24 %) et en février 2024 (22 %) sont plus susceptibles de se souvenir d'avoir reçu une invitation à produire leur déclaration avec Déclarer simplement comparativement à ceux qui ont été invités à l'été 2024 (17 %).

Peu importe si les répondants connaissaient le service Déclarer simplement ou se souvenaient d'avoir reçu une invitation, on a demandé à tous les répondants s'ils avaient déjà effectué des recherches sur le service Déclarer simplement. La majorité des répondants (89 %) ont répondu que non, tandis qu'environ un répondant sur dix (11 %) a affirmé avoir activement cherché des renseignements sur le service.

Lorsque l'on examine la répartition des répondants par région, les répondants qui résident au Québec (92 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils n'ont pas effectué de recherches sur le service, comparativement aux répondants qui résident en Ontario (87 %).

#### RÉPONDANTS AYANT EFFECTUÉ DES RECHERCHES SUR LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Oui	11	14	8	13	9	11
Non	89	86	92	87	91	89

Q5a. Avez-vous déjà cherché des renseignements sur le service Déclarer simplement? Base : Échantillon total

Bien qu'aucune différence significative ne soit notée en ce qui concerne le statut du déclarant, il existe quelques variations en fonction de l'utilisation de Déclarer simplement. Une proportion beaucoup plus élevée de répondants qui ont utilisé le service Déclarer simplement déclarent avoir cherché des renseignements sur le service (41 %), comparativement à ceux qui n'ont jamais utilisé le service Déclarer simplement (6 %). Il convient de noter que la majorité des répondants qui ont utilisé le service Déclarer simplement affirment ne pas avoir activement cherché des renseignements sur le service (59 %).

#### RÉPONDANTS AYANT EFFECTUÉS DES RECHERCHES SUR LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT ET L'UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Oui	11	11	13	10	41	6
Non	89	89	87	90	59	94

Q5a. Avez-vous déjà cherché des renseignements sur le service Déclarer simplement? Base : Échantillon total

Des différences importantes entre les groupes démographiques peuvent être observées autour des variables suivantes :

- Âge : Une proportion plus élevée de répondants plus jeunes, c'est-à-dire les répondants âgés de 16 à 24 ans (93 %), affirment ne pas avoir effectué de recherches sur le service, comparativement aux répondants plus âgés (88 % – âgés de 25 à 44 ans; 87 % – âgés de 45 à 64 ans; 86 % – âgés de 65 et plus).
- Revenu du ménage : Les répondants dont le revenu du ménage se situe entre 20 000 \$ et moins de 40 000 \$ (83 %) sont les moins susceptibles de dire qu'ils n'ont pas effectué de recherches sur le service, comparativement aux répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (88 %), aux répondants dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et moins de 80 000 \$ (92 %), ou aux répondants dont le revenu est de 80 000 \$ et plus (93 %).
- Statut d'emploi : Les répondants qui ont un emploi (93 %) sont plus susceptibles de ne pas avoir cherché de renseignements sur le service Déclarer simplement, comparativement aux répondants qui sont sans emploi (85 %), aux répondants qui sont retraités (86 %) et aux répondants qui ne sont actifs sur le marché du travail (85 %).

Une question de suivi a été posée au sujet des sources utilisées aux répondants qui ont affirmé avoir cherché des renseignements sur le service Déclarer simplement. Les sources les plus citées étaient les recherches générales en ligne (60 %), le site Web de l'ARC (39 %), le site Web du gouvernement du Canada (27 %) et le service Mon dossier de l'ARC (25 %). Une plus petite proportion de répondants ont déclaré avoir demandé des renseignements dans les centres de Service Canada (14 %) et sur les réseaux sociaux (10 %). Très peu de répondants (5 %) ont affirmé qu'ils n'ont pas tenté de trouver des renseignements supplémentaires sur le service (mis à part les renseignements qui étaient inclus dans l'invitation).

La base de petite taille des répondants qui ont cherché plus de renseignements nous empêche d'effectuer des sous-analyses supplémentaires par région (ce tableau n'est pas montré) ou selon le statut du déclarant et l'utilisation du service Déclarer simplement (bien que ce tableau soit inclus ci-dessous). Pour la même raison, aucune analyse par groupe démographique n'a été entreprise.

#### SOURCES DE RENSEIGNEMENTS CONSULTÉES SUR LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT ET L'UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	173	73	71	29 <sup>c</sup>	97	71
	%	%	%	%	%	%
En ligne (p. ex., recherche sur Google, etc.)	60	48	65	76	61	58
Sur le site Web de l'ARC	39	41	39	34	40	38
Sur le site Web du gouvernement du Canada (Canada.ca)	27	27	27	24	31	20
Mon dossier de l'ARC (c.-à-d. le portail en ligne)	25	30	27	7	30	20
Centres Service Canada	14	10	21	7	15	11
Médias sociaux (p. ex., Facebook, Instagram, TikTok, X)	10	11	11	3	9	11
À part les renseignements contenus dans l'invitation, je n'ai pas cherché d'autres renseignements sur le service.	5	5	4	7	2	10

Q5b. Où avez-vous cherché des renseignements sur le service Déclarer simplement? Base : Les répondants qui ont répondu « Oui » à la question Q5a qui leur demandait s'ils ont recherché des renseignements. c= Attention, base de petite taille

On a demandé aux répondants qui ont produit une déclaration de revenus s'ils ont déjà utilisé le service Déclarer simplement. Moins d'un répondant sur cinq déclare avoir utilisé le service Déclarer simplement (17 %) – une fois (10 %) ou plusieurs fois (7 %) – tandis que la plupart des répondants indiquent ne jamais avoir utilisé le service (83 %).

L'utilisation du service Déclarer simplement ne varie pas de façon significative selon les régions, allant de 13 % au Québec à 19 % parmi les répondants résidant dans les provinces atlantiques.

## UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 394	91	250	608	201	178
	%	%	%	%	%	%
<b>NET : UNE OU PLUSIEURS FOIS</b>	17	19	13	17	18	15
J'ai utilisé le service Déclarer simplement une fois.	10	8	8	10	11	10
J'ai utilisé le service Déclarer simplement plusieurs fois.	7	11	5	8	7	5
Je n'ai jamais utilisé le service Déclarer simplement.	83	81	87	83	82	85

Q6. Avez-vous utilisé le service Déclarer simplement pour produire votre déclaration de revenus? Veuillez cocher la réponse qui correspond le mieux à votre expérience. Base : Les déclarants et les répondants qui ont dit « Oui » à la question Q3 leur demandant s'ils ont produit une déclaration de revenus pour au moins une année d'imposition.

Les déclarants irréguliers (11 %) sont beaucoup plus susceptibles de dire avoir utilisé le service Déclarer simplement plusieurs fois pour produire leur déclaration de revenus, comparativement aux déclarants (7 %). Il convient de noter que 21 % des non-déclarants déclarent avoir utilisé le service une fois; cependant, étant donné la petite taille de la base, ce résultat doit être interprété avec prudence.

## UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants
n =	1 394	675	551	168
	%	%	%	%
<b>NET : UNE OU PLUSIEURS FOIS</b>	17	15	17	21
J'ai utilisé le service Déclarer simplement une fois.	10	7	11	15
J'ai utilisé le service Déclarer simplement plusieurs fois.	7	8	6	5
Je n'ai jamais utilisé le service Déclarer simplement.	83	85	83	79

Q6. Avez-vous utilisé le service Déclarer simplement pour produire votre déclaration de revenus? Veuillez cocher la réponse qui correspond le mieux à votre expérience. Base : Les déclarants et les répondants qui ont dit « Oui » à la question Q3 leur demandant s'ils ont produit une déclaration de revenus pour au moins une année d'imposition.

Les répondants qui sont le plus susceptibles de déclarer n'avoir jamais utilisé le service Déclarer simplement sont :

- Les répondants dont le revenu du ménage est de 40 000 \$ ou plus (91 % – revenu du ménage de 40 000 \$ à 79 999 \$; 87 % – revenu du ménage de 80 000 \$ et plus) comparativement aux répondants dont le revenu du ménage est de 20 000 \$ à 39 999 \$ (80 %) ou dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (79 %).
- Les répondants qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (91 %), comparativement aux répondants qui sont célibataires (81 %) ou séparés, divorcés ou veufs (74 %).
- Les répondants qui travaillent (89 %) ou qui sont étudiants (88 %), comparativement aux répondants qui sont retraités (79 %) ou qui ne sont pas actifs sur le marché du travail (77 %).
- Les répondants plus jeunes, c'est-à-dire les répondants âgés de 16 à 24 ans (88 %) et les répondants âgés de 25 à 44 ans (88 %), par rapport aux répondants qui sont plus âgés (78 % – 45 à 64 ans; 78 % – 65 ans et plus).
- Les répondants qui détiennent un diplôme universitaire (87 %), comparativement à ceux dont le plus haut niveau de scolarité est le secondaire (82 %).

- Les répondants qui ne sont pas nés au Canada (86 %) comparativement à ceux qui sont nés au pays (82 %).
- Les répondants qui ne s'identifient pas comme autochtone, membre d'une minorité visible ou personne en situation de handicap (84 %), comparativement à ceux qui déclarent appartenir à l'un de ces groupes (80 %).

Il convient de noter que les répondants qui s'identifient comme autochtone, membre d'une minorité visible ou personne en situation de handicap sont plus susceptibles de déclarer avoir utilisé le service Déclarer simplement (20 %), comparativement à ceux qui ne s'identifient pas à l'un de ces groupes (16 %).

Une question de suivi a été posée aux répondants qui n'avaient jamais utilisé le service Déclarer simplement afin de mieux comprendre quelles autres méthodes étaient utilisées pour produire leurs déclarations. Plus de la moitié ont répondu qu'ils demandent l'aide d'un professionnel de l'impôt (54 %), comme un comptable ou une entreprise de préparation de déclarations de revenus pour produire leur déclaration de revenus. Un peu plus d'un quart des répondants (28 %) affirment avoir utilisé des logiciels d'impôt en ligne payants ou gratuits (par exemple, TurboTax, ImpôtExpert, etc.), tandis que des proportions plus petites de répondants affirment avoir utilisé un comptoir d'impôts gratuit (15 %) ou avoir produit une déclaration en format papier (12 %). Quelques répondants affirment avoir utilisé une « autre » méthode (6 %).

Les méthodes de production de déclarations varient peu selon les régions; la majorité dans chaque région indique avoir utilisé un professionnel de l'impôt ou un logiciel d'impôt en ligne.

#### AUTRES MÉTHODES DE PRODUCTION DE DÉCLARATIONS – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 160	74	217	502	164	151
	%	%	%	%	%	%
J'ai utilisé les services d'un professionnel de l'impôt (p. ex., H&R Block, comptable, etc.).	54	45	56	56	49	55
J'ai utilisé un logiciel d'impôt en ligne payant ou gratuit (p. ex., Wealthsimple Tax, TurboTax, ImpôtExpert, StudioTax, etc.).	28	30	22	27	31	36
J'ai utilisé un comptoir d'impôts gratuit.	15	19	9	15	15	15
J'ai produit une déclaration de revenus en format papier.	12	12	15	10	12	16
Autres	6	5	8	5	6	3
Je ne me souviens pas d'avoir déjà produit de déclarations de revenus.	1	-	1	1	1	1

Q7. Vous avez dit que vous avez produit une déclaration de revenus pour une partie ou la totalité des années de 2018 à 2024, mais que vous n'avez pas utilisé le service Déclarer simplement. Quelles autres méthodes avez-vous utilisées pour produire votre déclaration de revenus? Base : Les répondants qui ont répondu n'avoir jamais utilisé le service Déclarer simplement à la question Q6.

Il convient de noter que les déclarants sont plus susceptibles que les déclarants irréguliers à affirmer qu'ils ont recours aux services d'un professionnel de l'impôt (57 % contre 50 %, respectivement). Inversement, une proportion plus élevée de déclarants irréguliers affirment qu'ils ont utilisé des logiciels d'impôt en ligne (31 %) ou des comptoirs d'impôts gratuits (20 %), comparativement aux déclarants (25 % et 11 %, respectivement).

## AUTRES MÉTHODES DE PRODUCTION DE DÉCLARATIONS – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants
n =	1 160	571	456	133
	%	%	%	%
J'ai utilisé les services d'un professionnel de l'impôt (p. ex., H&R Block, comptable, etc.).	54	57	50	51
J'ai utilisé un logiciel d'impôt en ligne payant ou gratuit (p. ex., Wealthsimple Tax, TurboTax, ImpôtExpert, StudioTax, etc.).	28	25	31	30
J'ai utilisé un comptoir d'impôts gratuit.	15	11	20	14
J'ai produit une déclaration de revenus en format papier.	12	14	9	11
Autres	6	6	6	8
Je ne me souviens pas d'avoir déjà produit de déclarations de revenus.	1	2	-	-

Q7. Vous avez dit que vous avez produit une déclaration de revenus pour une partie ou la totalité des années de 2018 à 2024, mais que vous n'avez pas utilisé le service Déclarer simplement. Quelles autres méthodes avez-vous utilisées pour produire votre déclaration de revenus? Base : Les répondants qui ont répondu n'avoir jamais utilisé le service Déclarer simplement à la question Q6.

Le recours à un professionnel de l'impôt varie selon les groupes démographiques; les répondants les plus susceptibles d'avoir recours à un professionnel de l'impôt sont :

- Les répondants qui travaillent (70 %), comparativement aux répondants qui sont des étudiants (52 %), qui ne sont pas sur le marché du travail (50 %), qui sont sans emploi (48 %) ou qui sont retraités (41 %).
- Les répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$ (67 %), comparativement à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ (50 % – revenu du ménage de 20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$; 49 % – revenu du ménage inférieur à 20 000 \$).
- Les répondants âgés de 25 à 44 ans (65 %), comparativement aux répondants âgés de 16 à 24 ans (53 %), aux répondants âgés de 45 à 64 ans (47 %) et aux répondants de 65 ans et plus (44 %).
- Les répondants qui sont mariés ou en union de fait (62 %), comparativement aux répondants qui sont célibataires (52 %) ou qui sont séparés, divorcés ou veufs (43 %).
- Les répondants qui ont fait des études universitaires (61 %), comparativement aux répondants qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (50 %).
- Les répondants qui sont nés au Canada (60 %), comparativement aux répondants qui ne sont pas nés au pays (50 %).
- Les femmes (57 %) comparativement aux hommes (49 %).

Les répondants qui sont plus susceptibles de dire qu'ils utilisent des logiciels d'impôt en ligne gratuits ou payants sont :

- Les répondants dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus (39 %), comparativement aux répondants dont le revenu du ménage est de 20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$ (26 %) ou aux répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (26 %).
- Les répondants âgés de 16 à 24 ans (34 %), comparativement aux répondants âgés de 25 à 44 ans (24 %) ou aux répondants âgés de 45 à 64 ans (27 %).
- Les hommes (32 %), comparativement aux femmes (25 %).

- Les répondants qui sont célibataires (30 %), comparativement aux répondants qui sont mariés ou en union de fait (22 %).

Parmi les répondants qui ont déclaré avoir produit leur déclaration de revenus en format papier ou en utilisant un logiciel d'impôt en ligne, un peu plus de la moitié affirment qu'un membre de leur famille les a aidés à faire leur déclaration (51 %). Des proportions plus faibles ont obtenu de l'aide d'un ami (12 %) ou d'un organisme communautaire (9 %). Relativement peu de répondants ont obtenu de l'aide d'un professionnel de l'impôt (4 %) ou d'un collègue (1 %). Il convient de noter qu'un peu plus du quart des répondants (27 %) affirment qu'ils ont préparé leur déclaration par eux-mêmes.

Aucune différence significative n'a été notée au niveau régional. Dans chaque région, une majorité de répondants rapporte qu'un membre de sa famille les a aidés à préparer leurs déclarations – allant de 45 % au Québec à 59 % dans les provinces atlantiques.

#### AIDE À LA PRODUCTION DE DÉCLARATIONS – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	426	29c	74	178	67	66
	%	%	%	%	%	%
Un membre de la famille	51	59	45	52	57	52
Un ami	12	7	14	12	13	11
Un organisme communautaire (autre comptoir communautaire bénévole)	9	3	11	9	6	12
Professionnels de l'impôt	4	3	1	5	4	5
Un collègue	1	7	-	1	-	-
Autres	Moins de 1	-	-	1	-	-
Personne d'autre ne m'a aidé à remplir mes déclarations de revenus	27	28	30	25	22	30

Q8. Est-ce que quelqu'un vous a aidé à remplir vos déclarations de revenus? Base : Les répondants qui ont dit avoir produit une déclaration de revenus en format papier ou utilisé un logiciel d'impôt en ligne payant ou gratuit à la question Q7. c = Attention, base de petite taille

Les déclarants réguliers sont plus susceptibles de déclarer qu'un membre de leur famille les a aidés à produire leur déclaration (56 %) comparativement aux déclarants irréguliers (43 %).

#### AIDE À LA PRODUCTION DE DÉCLARATIONS – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants
n =	426	207	170	49c
	%	%	%	%
Un membre de la famille	51	56	43	61
Un ami	12	11	14	8
Un organisme communautaire (autre comptoir communautaire bénévole)	9	8	10	10
Professionnels de l'impôt	4	4	3	6
Un collègue	1	Moins de 1	-	4
Autres	Moins de 1	Moins de 1	1	-
Personne d'autre ne m'a aidé à remplir mes déclarations de revenus	27	21	36	16

Q8. Est-ce que quelqu'un vous a aidé à remplir vos déclarations de revenus? Base : Les répondants qui ont dit avoir produit une déclaration de revenus en format papier ou utilisé un logiciel d'impôt en ligne payant ou gratuit à la question Q7. c = Attention, base de petite taille

La base de petite taille des différents groupes démographiques nous empêche d'effectuer des analyses supplémentaires des sous-groupes.

On a interrogé les répondants qui avaient choisi de ne pas utiliser le service Déclarer simplement après avoir reçu une invitation sur les enjeux ou les facteurs qui ont influencé leur choix. Près de la moitié des répondants ne se souvenait pas d'avoir reçu une invitation (49 %), tandis qu'un quart ignorait qu'ils pouvaient produire une demande en utilisant le service Déclarer simplement (26 %). Plus d'un répondant sur dix rapporte s'inquiéter de faire une erreur (15 %) ou pense que le service Déclarer simplement n'est pas plus facile à utiliser que les autres services de production de déclarations (11 %). Les autres raisons qui ont été invoquées (par moins d'un répondant sur dix) incluent le manque de compréhension de certaines questions (9 %), le manque de renseignements nécessaires pour produire une déclaration (8 %) et le fait d'avoir besoin d'aide pour répondre aux questions (8 %). Relativement peu de répondants ont évoqué des préoccupations liées à l'impossibilité de modifier des renseignements inexacts après la production de la déclaration (6 %) ou à la visualisation de la lettre d'invitation en tant que matériel promotionnel (6 %).

En ce qui concerne les régions, les répondants qui vivent au Québec (40 %) sont les moins susceptibles de dire qu'ils ne se souviennent pas d'avoir reçu la lettre d'invitation, comparativement aux répondants qui vivent dans les provinces atlantiques (63 %), en Ontario (49 %), dans les Prairies (52 %), en C.-B. et dans le Nord (56 %).

#### RAISONS POUR NE PAS UTILISER LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 310	79	235	565	180	181
	%	%	%	%	%	%
Je ne me souviens pas d'avoir reçu la lettre d'invitation.	49	63	40	49	52	56
Je ne savais pas que je pouvais produire une déclaration en utilisant le service Déclarer simplement.	26	22	30	26	26	25
Je craignais de commettre une erreur.	15	22	30	26	26	25
Je ne pense pas que le service Déclarer simplement soit plus simple ou plus facile que d'autres moyens de produire une déclaration.	11	11	20	14	13	18
Je n'ai pas compris certaines questions.	9	8	14	11	11	14
Je n'avais pas tous les renseignements dont j'avais besoin pour produire une déclaration en utilisant ce service.	8	5	7	10	8	8
J'ai eu besoin d'aide pour répondre aux questions.	8	10	6	10	7	9
Je craignais de ne pas pouvoir modifier des renseignements inexacts après avoir produit ma déclaration.	6	6	6	8	8	11

J'ai pensé que la lettre était du matériel promotionnel et qu'elle ne m'était pas expressément destinée.	6	1	6	7	3	7
J'ai un accès limité ou pas d'accès à Internet ou à un ordinateur.	4	3	4	6	7	7
J'étais préoccupé par le fait que l'utilisation de ce service ne fournit pas de preuve de la production d'une déclaration ou de copie papier de ma déclaration.	4	3	3	6	3	2
Je produis ma déclaration conjointement avec mon conjoint ou époux qui n'est pas admissible à utiliser le service Déclarer simplement.	3	-	5	3	4	5
J'ai un forfait téléphonique et de données limité et je ne voulais pas utiliser mes minutes ou mes données pour produire une déclaration en utilisant ce service.	2	3	3	2	3	5
J'étais anxieux à l'idée d'ouvrir l'enveloppe et je me suis rendu compte trop tard que j'aurais pu produire une déclaration en utilisant le service.	2	3	-	2	2	2
J'ai changé d'adresse ou d'état civil, ce qui m'a empêché d'utiliser ce service.	2	1	2	2	2	2
Je dois produire deux déclarations au Québec (une déclaration provinciale et une déclaration fédérale), alors ce service ne m'est pas utile. [ÉNONCÉ UNIQUEMENT MONTRÉ AUX RÉPONDANTS DU QUÉBEC]	2	-	2	2	-	2
J'ai essayé d'utiliser le service, mais je n'étais pas admissible (p. ex., mes revenus étaient trop élevés, j'avais d'autres types de revenus qui n'étaient pas admissibles, etc.).	1	-	10	-	-	-
Autres	11	10	9	12	10	13

Q9. Après avoir reçu une invitation à utiliser le service Déclarer simplement, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de ne pas l'utiliser? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent./Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de ne pas utiliser le service Déclarer simplement après avoir reçu une invitation à utiliser le service? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Les répondants qui ont affirmé ne jamais avoir utilisé Déclarer simplement à la question Q6, les déclarants qui ont indiqué qu'ils n'ont pas produit de déclarations de revenus ou qui ne se souvenaient pas d'avoir produit de déclarations pour toutes les années à la question Q3, et les répondants qui ont été identifiés comme des non-déclarants à la question Q3, mais qui ont indiqué avoir utilisé le service Déclarer simplement une ou plusieurs fois.

Il n'y a pas eu de différences significatives par rapport au statut de déclarant et à l'utilisation de Déclarer simplement en ce qui concerne les raisons invoquées pour ne pas utiliser le service.

**RAISONS POUR NE PAS UTILISER DÉCLARER SIMPLEMENT – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT ET L'UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT**

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 310	571	456	283	35c	1 160
	%	%	%	%	%	%
Je ne me souviens pas d'avoir reçu la lettre d'invitation.	49	48	50	48	14	50
Je ne savais pas que je pouvais produire une déclaration en utilisant le service Déclarer simplement.	26	26	26	23	17	26
Je craignais de commettre une erreur.	15	16	16	13	14	16
Je ne pense pas que le service Déclarer simplement soit plus simple ou plus facile que d'autres moyens de produire une déclaration.	11	14	11	7	3	12
Je n'ai pas compris certaines questions.	9	8	9	10	6	9
Je n'avais pas tous les renseignements dont j'avais besoin pour produire une déclaration en utilisant ce service.	8	7	7	12	9	8
J'ai eu besoin d'aide pour répondre aux questions.	8	7	7	12	14	8
Je craignais de ne pas pouvoir modifier des renseignements inexacts après avoir produit ma déclaration.	6	6	7	5	9	6
J'ai pensé que la lettre était du matériel promotionnel et qu'elle ne m'était pas expressément destinée.	6	7	4	5	9	6
J'ai un accès limité ou pas d'accès à Internet ou à un ordinateur.	4	3	7	4	11	4
J'étais préoccupé par le fait que l'utilisation de ce service ne fournit pas de preuve de la production d'une déclaration ou de copie papier de ma déclaration.	4	4	4	3	6	4
Je produis ma déclaration conjointement avec mon conjoint ou époux qui n'est pas admissible à utiliser le service Déclarer simplement.	3	3	4	1	-	3
J'ai un forfait téléphonique et de données limité et je ne voulais pas utiliser mes minutes ou mes données pour produire une déclaration en utilisant ce service.	2	2	2	2	3	2
J'étais anxieux à l'idée d'ouvrir l'enveloppe et je me suis rendu compte trop tard que j'aurais pu produire une déclaration en utilisant le service.	2	2	1	3	9	2
J'ai changé d'adresse ou d'état civil, ce qui m'a empêché d'utiliser ce service.	2	-	3	2	3	2
Je dois produire deux déclarations au Québec (une déclaration provinciale et une	2	2	2	1	-	2

déclaration fédérale), alors ce service ne m'est pas utile. [ÉNONCÉ UNIQUEMENT MONTRÉ AUX RÉPONDANTS DU QUÉBEC]						
J'ai essayé d'utiliser le service, mais je n'étais pas admissible (p. ex., mes revenus étaient trop élevés, j'avais d'autres types de revenus qui n'étaient pas admissibles, etc.).	1	1	2	2	-	1
Autres	11	9	10	16	34	10

Q9. Après avoir reçu une invitation à utiliser le service Déclarer simplement, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de ne pas l'utiliser? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent./Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de ne pas utiliser le service Déclarer simplement après avoir reçu une invitation à utiliser le service? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Les répondants qui ont affirmé ne jamais avoir utilisé Déclarer simplement à la question Q6, les déclarants qui ont indiqué qu'ils n'ont pas produit de déclarations de revenus ou qui ne se souvenaient pas d'avoir produit de déclarations pour toutes les années à la question Q3, et les répondants qui ont été identifiés comme des non-déclarants à la question Q3, mais qui ont indiqué avoir utilisé le service Déclarer simplement une ou plusieurs fois.

Les raisons invoquées pour ne pas utiliser le service Déclarer simplement variaient dans une certaine mesure selon les groupes démographiques, principalement selon le revenu du ménage et selon le lieu de naissance (au Canada ou à l'étranger). Les répondants qui sont le plus susceptibles de dire qu'ils ne se souviennent pas d'avoir reçu une lettre d'invitation sont :

- Les répondants dont le revenu annuel du ménage est supérieur à 80 000 \$ (58 %), comparativement aux répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (44 %).
- Les répondants qui sont célibataires (51 %) comparativement aux répondants qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (44 %).
- Les répondants qui sont nés au Canada (54 %) comparativement aux répondants qui sont nés à l'étranger (41 %).

## C. Expérience avec le service Déclarer simplement

Parmi les répondants qui ont utilisé le service Déclarer simplement, l'expérience globale est positive; la plupart estiment que le service est facile à utiliser, efficace et bien adapté à leurs besoins. Comprendre ces expériences utilisateur est essentiel pour s'assurer que le service Déclarer simplement continue de répondre aux besoins des particuliers admissibles, non seulement en offrant une façon simple de produire une déclaration, mais aussi en renforçant la confiance du public envers les services numériques de l'Agence. La majorité des répondants a accédé au service Déclarer simplement par téléphone et ce groupe a également enregistré les niveaux de satisfaction les plus élevés. Les utilisateurs numériques, bien que moins nombreux, étaient tout aussi satisfaits de l'aspect pratique et de la rapidité de la production de déclaration en ligne, bien que certains aient noté que des améliorations pourraient être apportées en termes de convivialité et de soutien technique. Pour toutes les méthodes proposées, la facilité d'utilisation et la rapidité du processus se démarquent comme ses forces principales. En même temps, les suggestions des utilisateurs en ce qui concerne des instructions plus claires, un meilleur soutien des agents en direct et des améliorations techniques nous orientent vers des occasions d'améliorer davantage l'accessibilité et la confiance dans le service. Dans l'ensemble, les résultats renforcent l'idée que le service Déclarer simplement répond efficacement aux besoins des particuliers qui ont des situations fiscales simples tout en apportant des pistes précieuses pour les améliorations futures et l'élargissement du service.

Parmi les répondants qui ont utilisé le service Déclarer simplement, la majorité signale l'avoir utilisé par téléphone (60 %), tandis qu'un peu plus du tiers affirme avoir utilisé le formulaire numérique de Déclarer simplement (35 %). Une petite part des répondants déclarent avoir utilisé la version papier de Déclarer simplement (15 %) pour produire leur déclaration.

Étant donné la petite taille de la base des réponses à cette question au niveau régional, nous ne soulignons pas les différences significatives ici.

#### MÉTHODE D'UTILISATION DU SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	234	17c	33c	106	37c	27c
	%	%	%	%	%	%
Déclarer simplement par téléphone (anciennement appelé Produire ma déclaration)	60	65	52	62	59	67
Déclarer simplement par voie numérique (un formulaire Web offert par l'ARC sur le site Canada.ca)	35	35	33	38	35	37
Déclarer simplement sur papier	15	6	33	10	11	11

Q10. Quelles méthodes parmi les suivantes avez-vous utilisées pour produire votre déclaration de revenus en utilisant le service Déclarer simplement? Si vous avez utilisé plus d'une méthode au cours de plusieurs années d'imposition, veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Particuliers ayant utilisé le service Déclarer simplement une ou plusieurs fois à la Q6. c = attention, base de petite taille

Notamment, les déclarants (70 %) sont plus susceptibles de déclarer avoir utilisé l'option Déclarer simplement par téléphone, comparativement aux déclarants irréguliers (55 %).

#### MÉTHODE D'UTILISATION DU SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants
n =	234	104	95	35c
	%	%	%	%
Déclarer simplement par téléphone (anciennement appelé Produire ma déclaration)	60	70	55	43
Déclarer simplement par voie numérique (un formulaire Web offert par l'ARC sur le site Canada.ca)	36	26	41	51
Déclarer simplement sur papier	15	13	17	17

Q10. Quelles méthodes parmi les suivantes avez-vous utilisées pour produire votre déclaration de revenus en utilisant le service Déclarer simplement? Si vous avez utilisé plus d'une méthode au cours de plusieurs années d'imposition, veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Particuliers ayant utilisé le service Déclarer simplement une ou plusieurs fois à la Q6. c = attention, base de petite taille

Les bases de petite taille nous empêchent d'effectuer une analyse plus approfondie par sous-groupes démographiques.

Dans l'ensemble, la satisfaction envers le service Déclarer simplement est élevée, avec plus de sept utilisateurs sur dix qui disent être « *très satisfait* » ou « *plutôt satisfait* » de chacune des trois méthodes de production de déclarations. Les utilisateurs du service Déclarer simplement par téléphone expriment un niveau de satisfaction particulièrement élevé (89 %). La satisfaction avec la méthode papier et la méthode numérique est également bonne (72 % et 71 % respectivement), bien que plus faible comparativement à la méthode par téléphone.

#### SATISFACTION NETTE À L'ÉGARD DE LA MÉTHODE DE DÉCLARER SIMPLEMENT UTILISÉE – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants
Variation de l'échantillon	-	-	-	-
<b>« TRÈS » ET « PLUTÔT » SATISFAIT</b>	%	%	%	%
Déclarer simplement par téléphone (anciennement appelé Produire ma déclaration)	89	90	87	87
Déclarer simplement sur papier	72	64	69	100
Déclarer simplement par voie numérique (un formulaire Web offert par l'ARC sur le site Canada.ca)	71	78	72	61

Q11. Dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait du processus de production de votre déclaration de revenus en utilisant... Base : Particuliers ayant utilisé le service Déclarer simplement une ou plusieurs fois à la Q6. c = Attention, échantillon limité

Il convient de noter que les niveaux plus élevés de satisfaction chez les utilisateurs du service Déclarer simplement par téléphone sont motivés par la proportion de répondants ayant accordé la cote la plus élevée – 72 % se disent « *très satisfaits* » du processus de production de leur déclaration par téléphone, tandis que 16 % se disent « *plutôt satisfaits* ». Des proportions plus faibles offrent une réponse neutre (4 %) ou expriment leur insatisfaction (5 %). Une très faible proportion d'utilisateurs déclare être incertaine (2 %).

Les différences selon le statut de déclarant ne sont pas notées en raison des échantillons limités.

#### SATISFACTION À L'ÉGARD DE DÉCLARER SIMPLEMENT PAR TÉLÉPHONE – PAR STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants
n =	140	73	52	15c
	%	%	%	%
<b>NET – SATISFAIT</b>	89	90	87	87
Très satisfait	72	81	62	67
Plutôt satisfait	16	10	25	20
Ni satisfait ni insatisfait	4	3	6	7
Plutôt insatisfait	4	5	4	-
Très insatisfait	1	-	2	-
<b>NET – INSATISFAIT</b>	5	5	6	-
Je ne sais pas	2	1	2	7

Q11. Dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait du processus de production de votre déclaration de revenus en utilisant le service Déclarer simplement par téléphone? Base : Particuliers ayant utilisé le service Déclarer simplement par téléphone à la Q10. c = Attention, échantillon limité

Un peu moins de la moitié des utilisateurs du service Déclarer simplement sur papier déclarent être « *très satisfaits* » (47 %) du processus, tandis qu'un quart dit être « *plutôt satisfaits* » (25 %). Un peu plus d'un utilisateur sur dix est neutre (11 %), affirmant qu'il n'est « *ni satisfait ni insatisfait* ». Très peu d'utilisateurs se disent « *très insatisfaits* » (3 %), tandis que 14 % sont incertains et répondent « *Je ne sais pas* ».

#### SATISFACTION À L'ÉGARD DE DÉCLARER SIMPLEMENT SUR PAPIER – TOTAL

	TOTAL
n =	36c
	%
<b>NET – SATISFAIT</b>	72
Très satisfait	47
Plutôt satisfait	25
Ni satisfait ni insatisfait	11
Plutôt insatisfait	-
Très insatisfait	3
<b>NET – INSATISFAIT</b>	3
Je ne sais pas	14

Q11. Dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait du processus de production de votre déclaration de revenus en utilisant le service Déclarer simplement par téléphone? Base : Particuliers ayant utilisé le service Déclarer simplement sur papier à la Q10. c = Attention, échantillon limité

Les résultats issus de la satisfaction à l'égard de la méthode numérique Déclarer simplement reflètent ceux découlant du service Déclarer simplement sur papier. Un peu moins de la moitié des utilisateurs du service Déclarer simplement par voie numérique déclarent être « *très satisfaits* » (48 %) du processus, tandis qu'un quart dit être « *plutôt satisfaits* » (24 %). Un peu moins de deux utilisateurs sur dix sont neutres (17 %), affirmant qu'ils ne sont « *ni satisfaits ni insatisfaits* ». Un autre utilisateur manifeste un certain niveau d'insatisfaction, avec 5 % des utilisateurs indiquant être « *plutôt insatisfaits* » et 4 % disant être « *très insatisfaits* ». Une petite proportion (4 %) des utilisateurs se disent incertains et répondent « *Je ne sais pas* ».

#### SATISFACTION À L'ÉGARD DE DÉCLARER SIMPLEMENT PAR VOIE NUMÉRIQUE – PAR STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants
n =	84	27c	39c	18c
	%	%	%	%
<b>NET – SATISFAIT</b>	71	78	72	61
Très satisfait	48	44	51	44
Plutôt satisfait	24	33	21	17
Ni satisfait ni insatisfait	17	15	13	28
Plutôt insatisfait	5	4	3	11
Très insatisfait	4	-	8	-
<b>NET – INSATISFAIT</b>	8	4	10	11
Je ne sais pas	4	4	5	-

Q11. Dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait du processus de production de votre déclaration de revenus en utilisant le service Déclarer simplement par voie numérique? Base : Particuliers ayant utilisé le service Déclarer simplement par voie numérique à la Q10. c = Attention, échantillon limité

La satisfaction à l'égard du service (parmi ceux ayant indiqué être *très ou plutôt satisfaits*) est principalement liée à la facilité d'utilisation du service (58 %). Environ un quart des utilisateurs soulignent aussi la rapidité du processus (24 %), tandis que des chiffres plus petits soulignent l'impact des directives claires (7 %), le fait que le service est gratuit (6 %) et son efficacité pour des situations fiscales simples (5 %).

#### PRINCIPALE RAISON DE LA SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA MÉTHODE DÉCLARER SIMPLEMENT – TOTAL

	TOTAL
n =	191
	%
Facilité d'utilisation	58
Processus rapide	24
Directives claires	7
Service gratuit	6
Efficace pour des situations fiscales simples	5
Commodité de produire sa déclaration à domicile	4
Expérience sans stress	4
Pas besoin de connaissances fiscales	3
Autres	20

Q12. Quelle est la principale raison pour laquelle vous étiez satisfait du service Déclarer simplement par téléphone, du service Déclarer simplement par voie numérique ou du service Déclarer simplement sur papier? Base : Particuliers satisfaits à la Q11. c = Attention, échantillon limité

Le peu d'utilisateurs ayant indiqué être insatisfaits (*très ou plutôt insatisfaits*) envers au moins une des méthodes Déclarer simplement (n=14) ont été invités à fournir des précisions. Les principales raisons invoquées comprennent ce qui est perçu comme une interface utilisateur complexe ou peu intuitive (36 %), un manque de soutien pour leurs besoins spécifiques (21 %), ainsi que des problèmes techniques ou des erreurs du système (14 %). Cela suggère que l'insatisfaction est principalement liée à des facteurs techniques ou d'utilisation plutôt qu'au concept du service en soi

#### PRINCIPALE RAISON DE L'INSATISFACTION À L'ÉGARD DE LA MÉTHODE DÉCLARER SIMPLEMENT – TOTAL

	TOTAL
n =	14c
	%
Interface utilisateur complexe et peu intuitive	36
Manque de soutien pour des besoins spécifiques	21
Erreurs techniques et problèmes du système	14
Autres	29

Q13. Quelle est la principale raison pour laquelle vous étiez insatisfait du service Déclarer simplement par téléphone, du service Déclarer simplement par voie numérique ou du service Déclarer simplement sur papier? Base : Particuliers insatisfaits à la Q11. c = Attention, échantillon limité

Pour évaluer davantage l'expérience utilisateur, les utilisateurs du service Déclarer simplement ont été invités à évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de certains aspects du service. Ceux-ci sont présentés dans le tableau ci-dessous (veuillez noter que les résultats ont été modifiés pour exclure ceux qui ont répondu « *Je ne sais pas* » ou « *Ne s'applique pas* »). Les niveaux de satisfaction sont élevés dans l'ensemble – plus de quatre utilisateurs sur cinq sont *très ou plutôt satisfaits* de la facilité avec laquelle ils

ont produit leur déclaration (85 %), du temps nécessaire pour produire leur déclaration (84 %), de la lettre d'invitation et des informations y figurant (83 %), de la facilité d'accès au service (83 %) et du professionnalisme des agents de l'ARC avec lesquels ils ont interagi (83 %). Trois quarts des utilisateurs ou plus ont offert la même note en ce qui concerne les réponses reçues aux questions sur le service ou leur production de déclaration (79 %) et les renseignements sur le service provenant d'autres sources (75 %).

Les déclarants, comparativement aux déclarants irréguliers, sont plus susceptibles de se dire satisfaits (*très/plutôt*) des fonctions suivantes du service Déclarer simplement :

- Facilité de produire leur déclaration de revenus (91 % contre 81 %, respectivement)
- Réponses à toute question concernant le service ou leur déclaration de revenus (85 % contre 77 %)

#### SATISFACTION NETTE À L'ÉGARD DE CERTAINS ASPECTS PRÉCIS DU SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR STATUT DE DÉCLARANT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants
Variation de l'échantillon	-	-	-	-
<b>« TRÈS » ET « PLUTÔT » SATISFAIT</b>	%	%	%	%
Facilité de produire votre déclaration de revenus	85	91	81	79
Temps requis pour produire votre déclaration en utilisant le service	84	88	80	82
Lettre d'invitation reçue et renseignements y figurant	83	86	86	71
Facilité d'accès au service	83	89	81	73
Professionnalisme des agents de l'ARC avec lesquels vous avez interagi (s'il y a lieu)	83	81	88	74
Réponses aux questions posées sur le service ou votre déclaration de revenus	79	85	77	63
Renseignements sur le service provenant de toute autre source (autre que la lettre d'invitation)	75	82	73	63

Q14. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de chacun des aspects et des caractéristiques suivants du service Déclarer simplement? Base : Particuliers ayant utilisé le service Déclarer simplement à la Q6. c = Attention, échantillon limité

Ce même sous-ensemble de l'échantillon (c'est-à-dire les utilisateurs du service Déclarer simplement) a également été interrogé sur toute suggestion possible pour améliorer le service ou l'expérience utilisateur. Un petit nombre (n = 69) a fourni quelques conseils, les recommandations les plus courantes étant d'offrir des directives plus claires et simples (13 %) et plus de soutien en direct pour les agents (13 %). D'autres suggestions mentionnées moins fréquemment comprennent des avis plus fréquents et anticipés (10 %), des améliorations techniques du système (9 %) et une disponibilité accrue du service (7 %). De plus, certains utilisateurs ont exprimé qu'ils aimeraient bénéficier d'une certaine assurance et d'une confirmation une fois la déclaration soumise (7 %), un soutien accru aux populations vulnérables (4 %), une expansion de l'admissibilité au service à une plus grande gamme de niveaux de revenu (3 %) et une accessibilité accrue avec des options linguistiques supplémentaires (1 %).

## SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION – TOTAL

	TOTAL
n =	69
	%
Directives plus claires et plus simples	13
Plus de soutien en direct requis pour les agents	13
Avis anticipés et plus fréquents	10
Améliorations techniques	9
Disponibilité du service et expansion	7
Assurance et confirmation	7
Soutien aux populations vulnérables	4
Expansion du service à tous les revenus	3
Accessibilité pour d'autres langues	1

Q15. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le service Déclarer simplement ou votre expérience avec ce service? Base : Particuliers ayant utilisé le service Déclarer simplement à la Q6.

## D. Facteurs de motivation pour utiliser le service Déclarer simplement

Comprendre ce qui pousse les personnes à utiliser le service Déclarer simplement offre un aperçu important sur la façon dont l'ARC peut renforcer la sensibilisation au service et l'adoption auprès de ceux qui en bénéficieront le plus. Le fait de savoir quelles fonctions leur conviennent et pourquoi, permet de s'assurer que les décisions de sensibilisation et de conception reflètent les priorités des utilisateurs, et non seulement leur admissibilité. Les résultats montrent que les facteurs de motivation les plus forts sont pratiques et rassurants : le fait que le service est gratuit, facile à utiliser et rapide à exécuter. Beaucoup apprécient aussi la sécurité de la plateforme et l'assurance que l'utilisation du service Déclarer simplement les aide à éviter de se priver des avantages ou des crédits auxquels ils pourraient avoir droit. Ces résultats soulignent que la commodité, l'accès gratuit et la confiance sont au cœur de la participation. En même temps, des différences notables entre les régions et les groupes d'utilisateurs suggèrent que les communications mettant l'accent sur ces avantages – plus particulièrement la facilité, la rapidité et la tranquillité d'esprit – pourraient encore élargir la portée et l'attrait du service Déclarer simplement.

Savoir que le service est gratuit est un facteur de motivation clé pour près des deux tiers (64 %) des répondants. La moitié ou plus indiquent que la facilité d'utilisation (54 %) du service et le fait qu'il s'agit d'une façon accélérée ou rapide de produire une déclaration (50 %) sont des facteurs qui les encouragent à utiliser le service. Au moins deux répondants sur cinq citent la sécurité du service (44 %) et le fait qu'en utilisant le service, ils ne manqueraient pas les paiements de prestations et de crédit auxquels ils pourraient être admissibles (41 %). Une petite proportion de répondants (5 %) ont cité d'autres facteurs divers comme facteurs de motivation, tandis que 14 % ont répondu qu'aucun des facteurs mentionnés ne les encouragerait à utiliser le service Déclarer simplement.

Dans toutes les régions, les répondants au Québec sont généralement les moins susceptibles d'être encouragés par plusieurs des facteurs présentés dans le tableau ci-dessous (variant de 33 % de ceux qui déclarent être motivés par le fait de ne pas manquer les paiements de prestations et de crédit à 47 % de ceux qui soulignent la nature « facile à utiliser » du service).

D'autres différences régionales notables concernent deux facteurs de motivation en particulier :

- Le service est facile à utiliser – Les répondants résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord (65 %), ainsi que ceux résidant dans la région des Prairies (61 %) sont plus susceptibles de citer ce facteur comparativement à ceux résidant au Québec (47 %) ou en Ontario (53 %).
- Le service Déclarer simplement offre une façon rapide de produire une déclaration – Une proportion plus élevée de répondants résidant dans la région des Prairies (57 %) le considère comme un facteur de motivation comparativement aux répondants du Québec (42 %) ou de la Colombie-Britannique et du Nord (46 %).

### PRINCIPAUX FACTEURS DE MOTIVATION POUR UTILISER LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Le service est gratuit	64	69	63	66	62	63
Le service est facile à utiliser	54	64	47	53	61	65
Il s'agit d'un moyen rapide de produire une déclaration	50	54	42	53	57	46
Le service est sécurisé	44	47	38	46	43	48
Je ne vais pas manquer les paiements de prestations et de crédits auxquels je pourrais avoir droit	41	41	33	43	46	47
Autres	5	4	5	4	5	5
Aucun de ces facteurs ne m'encouragerait à utiliser le service	14	14	17	12	11	16

Q16. Le service Déclarer simplement permet aux particuliers admissibles de produire leur déclaration de revenus par téléphone, par voie numérique ou sur papier. Le service est gratuit et il n'y a aucun calcul à faire. Il n'est pas nécessaire de parler à un agent des centres de contact de l'ARC. Que vous ayez déjà utilisé le service Déclarer simplement ou non, lequel des énoncés suivants vous encouragerait à envisager d'utiliser ce service? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Échantillon total.

Une proportion plus élevée de déclarants (58 %) affirme être encouragée par la facilité d'utilisation du service, comparativement aux déclarants irréguliers (49 %). En même temps, les déclarants sont plus susceptibles de déclarer qu'aucun des facteurs de motivation énoncés ne les encouragerait à utiliser le service, comparativement aux déclarants irréguliers (15 % contre 11 %, respectivement).

Selon leur utilisation, les répondants ayant utilisé Déclarer simplement au moins une fois sont plus susceptibles de citer la large gamme de facteurs de motivation comparativement à ceux qui n'ont jamais utilisé le service. Cela comprend :

- Le service est gratuit (73 % contre 63 %, respectivement)
- Il s'agit d'un moyen rapide de produire une déclaration (71 % contre 48 %)
- Le service est facile à utiliser (69 % contre 52 %)
- Le service est sécurisé (53 % contre 43 %)

## PRINCIPAUX FACTEURS DE MOTIVATION POUR UTILISER LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT – PAR ÉTAT DE DÉCLARANT ET UTILISATION DU SERVICE

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Le service est gratuit	64	64	63	64	73	63
Le service est facile à utiliser	54	58	49	55	69	52
Il s'agit d'un moyen rapide de produire une déclaration	50	52	51	46	71	48
Le service est sécurisé	44	46	41	44	53	43
Je ne vais pas manquer les paiements de prestations et de crédits auxquels je pourrais avoir droit	41	42	41	41	47	41
Autres	5	3	7	4	3	5
Aucun de ces facteurs ne m'encouragerait à utiliser le service	14	15	11	15	2	15

Q16. Le service Déclarer simplement permet aux particuliers admissibles de produire leur déclaration de revenus par téléphone, par voie numérique ou sur papier. Le service est gratuit et il n'y a aucun calcul à faire. Il n'est pas nécessaire de parler à un agent des centres de contact de l'ARC. Que vous ayez déjà utilisé le service Déclarer simplement ou non, lequel des énoncés suivants vous encouragerait à envisager d'utiliser ce service? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Échantillon total.

Il existe plusieurs variations démographiques quant à la mesure dans laquelle divers aspects du service sont perçus comme motivants. Les femmes sont plus susceptibles de déclarer être motivées par l'aspect « gratuit » du service Déclarer simplement, comparativement aux hommes (66 % contre 61 %, respectivement). Inversement, les hommes (16 %) sont plus susceptibles de dire qu'aucune des caractéristiques énumérées ne les encouragerait à utiliser le service, comparativement aux femmes (11 %).

De plus, il y a une plus grande probabilité chez chacun des groupes démographiques suivants de cerner des facteurs de motivation précis, notamment :

**Facilité d'utilisation du service** – Facteur cité plus fréquemment par les groupes suivants :

- Répondants dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus (68 %), comparativement à ceux dont le revenu du ménage est de 20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$ ou à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (51 % chacun)
- Répondants titulaires d'un diplôme universitaire (60 %) ou d'un diplôme collégial ou d'un diplôme d'une école de métiers (60 %), comparativement à ceux détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (53 %)
- Répondants plus jeunes âgés de 16 à 24 ans (61 %) par rapport aux répondants plus âgés (61 % âgés de 45 à 64 ans et 50 % âgés de 65 ans et plus)
- Répondants célibataires (58 %), comparativement aux répondants mariés ou en union de fait (50 %) ou à ceux qui sont séparés, divorcés ou veufs (49 %)
- Répondants anglophones (57 %), comparativement à ceux qui sont francophones (47 %)

**Moyen rapide de produire une déclaration** – Facteur cité plus souvent parmi les groupes suivants :

- Répondants titulaires d'un diplôme universitaire (57 %), comparativement à ceux détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (49 %)
- Répondants anglophones (53 %), comparativement à ceux qui sont francophones (42 %)

**Perceptions que le service est sécurisé** – Facteur cité plus fréquemment par les groupes suivants :

- Répondants titulaires d'un diplôme universitaire (54 %), comparativement à ceux détenant un diplôme collégial ou un diplôme d'une école de métiers (42 %), ou bien à ceux détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (43 %)
- Répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$ (52 %) ou le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus (52 %), comparativement à ceux dont le revenu du ménage se situe entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$ (44 %) ou le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (39 %)
- Répondants anglophones (46 %), comparativement à ceux qui sont francophones (36 %)

**Aucun paiement de prestations et crédits raté** – Facteur le plus susceptible d'être cité par les groupes suivants :

- Répondants séparés, divorcés ou veufs (49 %) comparativement à ceux qui sont mariés ou en union de fait (39 %)
- Répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$ (48 %) ou le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus (47 %), comparativement à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (38 %)
- Répondants anglophones (44 %), comparativement à ceux qui sont francophones (31 %)

Il existe aussi une certaine variabilité dans la mesure dans laquelle les répondants sont motivés par certains aspects du service Déclarer simplement selon l'année où ils ont été invités à participer, ceux invités en 2022 étant les moins susceptibles de citer les facteurs suivants :

- Facile à utiliser – 43 % des invités en 2022 disent qu'ils seraient encouragés à envisager d'utiliser le service, comparativement à 53 % des invités en 2023, à 56 % des invités à l'été 2024 et à 58 % des invités en février 2024
- Sécuritaire – 37 % (2022) contre 46 % (2023 et février 2024)

Lorsqu'on leur a demandé de déterminer lequel de ces facteurs était le plus important pour les encourager à utiliser le service Déclarer simplement, le tiers a souligné que le service était offert gratuitement (34 %). La facilité d'utilisation était considérée comme étant le facteur le plus important par un peu plus d'un répondant sur cinq (21 %), suivi de ne pas manquer de prestations ou de crédits (18 %). Un peu plus d'un répondant sur cinq valorisait la rapidité en ce qui a trait à la production d'une déclaration (12 %) ou la sécurité du service (11 %).

Les répondants de la Colombie-Britannique et du Nord (29 %) et ceux des Prairies (27 %) sont plus susceptibles d'accorder de l'importance à la facilité comparativement à ceux qui résident en Ontario (17 %).

### FACTEUR DE MOTIVATION LE PLUS IMPORTANT – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 302	83	218	575	190	170
	%	%	%	%	%	%
Le service est gratuit	34	36	36	37	28	25
Le service est facile à utiliser	21	27	17	17	27	29
Je ne vais pas manquer les paiements de prestations et de crédits auxquels je pourrais avoir droit	18	7	17	18	19	19
Il s'agit d'un moyen rapide de produire une déclaration	12	14	12	12	12	8
Le service est sécurisé	11	11	12	11	7	12

Q17. Lequel des facteurs suivants est le plus important pour vous et vous encouragerait à envisager d'utiliser ce service? Veuillez sélectionner une seule réponse. Base : Exclut les répondants qui ont dit « Aucun de ces facteurs ne m'encouragerait à utiliser le service » à la Q16.

Par statut de déclarant et utilisation du service, les répondants qui sont plus enclins à dire qu'ils privilégient la facilité d'utilisation de Déclarer simplement comprennent les suivants :

- Déclarants (24 %) par rapport aux déclarants irréguliers (16 %)
- Utilisateurs du service Déclarer simplement (28 %) comparativement à d'autres qui n'ont pas utilisé le service (19 %)

### FACTEUR DE MOTIVATION LE PLUS IMPORTANT – PAR STATUT DE DÉCLARANT ET UTILISATION DU SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 302	571	491	240	229	985
	%	%	%	%	%	%
Le service est gratuit	29	29	31	27	30	29
Le service est facile à utiliser	18	20	14	18	28	16
Je ne vais pas manquer les paiements de prestations et de crédits auxquels je pourrais avoir droit	15	14	18	14	12	16
Il s'agit d'un moyen rapide de produire une déclaration	10	10	12	8	17	9
Le service est sécurisé	9	9	8	13	8	10

Q17. Lequel des facteurs suivants est le plus important pour vous et vous encouragerait à envisager d'utiliser ce service? Veuillez sélectionner une seule réponse. Base : Exclut les répondants qui ont dit « Aucun de ces facteurs ne m'encouragerait à utiliser le service » à la Q16.

Parmi les sous-groupes démographiques, l'aspect gratuit du service était considéré comme le facteur de motivation le plus important par les groupes suivants :

- Répondants détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (38 %), comparativement à ceux qui sont titulaires d'un diplôme collégial ou d'un diplôme d'une école des métiers (27 %) ou d'un diplôme universitaire (29 %)
- Répondants célibataires (35 %), par rapport à ceux qui sont mariés ou en union de fait (28 %)

Au-delà de cela, les répondants plus jeunes, âgés de 16 à 24 ans (28 %), sont plus susceptibles d'accorder la plus grande importance à la facilité d'utilisation, comparativement aux répondants plus âgés (17 % chez ceux âgés de 25 à 64 ans)

## E. Méthodes privilégiées pour recevoir des renseignements

Il est essentiel de comprendre les méthodes privilégiées des gens pour recevoir des renseignements au sujet de Déclarer simplement afin de s'assurer que le programme parvient à toucher les personnes les plus susceptibles d'en bénéficier. Les résultats du sondage révèlent que les répondants font le plus confiance aux communications officielles de la part de l'Agence du revenu du Canada, les envois postaux traditionnels ressortant comme la source privilégiée. En même temps, il ne fait aucun doute que les canaux numériques, notamment les médias sociaux et la publicité en ligne, jouent un rôle de plus en plus important, en particulier auprès des jeunes répondants et des utilisateurs fréquents des médias sociaux. Les préférences varient aussi selon le comportement en matière de production de déclarations et selon les caractéristiques démographiques, permettant d'obtenir de précieux renseignements quant à la façon dont l'Agence peut adapter ses stratégies de visibilité et son calendrier afin de mieux correspondre aux habitudes et aux besoins de différents publics.

Lorsqu'on a demandé aux répondants d'indiquer la méthode que l'ARC devrait employer pour les renseigner sur Déclarer simplement, la plupart d'entre eux (62 %) ont mentionné les envois postaux de la part de l'Agence comme premier choix, soulignant la confiance et l'attention encore accordées à ce type de correspondance. On accorde aussi une importance aux canaux numériques :

- Environ trois personnes sur dix privilégient la publicité sur les réseaux sociaux (29 %), tandis qu'environ le quart préfère l'information communiquée sur le site Web de l'ARC (26 %) ou les avis transmis par l'intermédiaire du service Mon dossier (24 %).
- Un répondant sur cinq (20 %) aimerait entendre parler du service au moyen d'autres publicités en ligne.
- Une proportion moins élevée de répondants mentionne le site Web du gouvernement du Canada (16 %), les publicités télévisées (13 %) ou la publicité dans les transports en commun (10 %).

Moins d'une personne sur dix déclare préférer la publicité dans les Centres Service Canada (7 %), à la radio (5 %) ou dans les journaux et magazines (3 %).

Les différences entre les régions révèlent des nuances importantes, car comparativement à l'Ontario, les personnes qui résident au Québec ont plus tendance à privilégier les méthodes suivantes :

- publicité sur les réseaux sociaux (37 % au Québec par rapport à 27 % en Ontario);
- publicité à la télévision (20 % par rapport à 12 %).

Les répondants qui résident au Québec ont moins tendance à préférer les méthodes suivantes :

- envoi postal de la part de l'ARC (53 %) comparativement à ceux qui résident dans les Prairies (69 %), dans les provinces atlantiques (66 %) et en Ontario (65 %);
- avis transmis par l'intermédiaire de Mon dossier de l'ARC (20 %) comparativement aux résidents de l'Ontario (27 %).

## MÉTHODES PRIVILÉGIÉES POUR RECEVOIR DES RENSEIGNEMENTS – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Envoi postal de la part de l'ARC	62	66	53	65	69	61
Publicité sur les médias sociaux (p. ex., Facebook, Instagram, TikTok et X)	29	29	37	27	29	32
Sur le site Web de l'ARC	26	26	13	31	28	27
Avis transmis par l'intermédiaire de Mon dossier de l'ARC (c.-à-d. le portail en ligne)	24	23	20	27	25	24
Publicité en ligne	20	21	24	20	13	23
Sur le site Web du gouvernement du Canada (Canada.ca)	16	14	16	16	15	17
Publicité à la télévision	13	15	20	12	14	9
Publicité dans les transports en commun	10	3	11	10	9	13
Publicité dans les Centres Service Canada	7	3	8	8	7	7
Publicité à la radio	5	7	6	4	4	6
Publicité dans les journaux ou les magazines (en format papier)	3	1	5	3	4	2

Q18. Quelle est la meilleure façon pour l'ARC de s'assurer que vous entendez parler du service Déclarer simplement? Veuillez sélectionner jusqu'à trois réponses. Base : Échantillon total.

On constate aussi des différences selon le statut de déclarant et l'expérience d'utilisation de Déclarer simplement. Les déclarants réguliers sont plus ouverts aux publications sur les médias sociaux (31 %) comparativement aux déclarants irréguliers (24 %). Les déclarants irréguliers semblent privilégier les envois postaux de la part de l'ARC (65 % par rapport à 56 % des non-déclarants) et le site Web de cette organisation (30 % par rapport à 24 % des déclarants et à 22 % des non-déclarants).

Les personnes qui ont déjà utilisé Déclarer simplement ont surtout tendance à privilégier le site Web de l'ARC (35 %) comme source d'information, ce qui laisse supposer qu'elles sont plus à l'aise avec les options de libre-service numériques.

## MÉTHODES PRIVILÉGIÉES POUR RECEVOIR DES RENSEIGNEMENTS – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT ET L'UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Envoi postal de la part de l'ARC	62	61	65	56	65	63
Publicité sur les médias sociaux (p. ex., Facebook, Instagram, TikTok et X)	29	31	24	34	20	31
Sur le site Web de l'ARC	26	24	30	22	35	25
Avis transmis par l'intermédiaire de Mon dossier de l'ARC (c.-à-d. le portail en ligne)	24	26	27	14	27	26
Publicité en ligne	20	22	18	19	19	21
Sur le site Web du gouvernement du Canada (Canada.ca)	16	16	15	18	15	16

Publicité à la télévision	13	14	12	13	15	13
Publicité dans les transports en commun	10	11	9	11	10	10
Publicité dans les Centres Service Canada	7	7	8	7	11	7
Publicité à la radio	5	4	5	7	7	4
Publicité dans les journaux ou les magazines (en format papier)	3	4	3	1	3	3

Q18. Quelle est la meilleure façon pour l'ARC de s'assurer que vous entendez parler du service Déclarer simplement? Veuillez sélectionner jusqu'à trois réponses. Base : Échantillon total.

On observe également plusieurs différences démographiques :

- Les femmes privilégient plus souvent que les hommes les envois postaux (64 % par rapport à 59 %) et les médias sociaux (31 % par rapport à 26 %), tandis que les hommes sont légèrement plus portés à citer les publicités télévisées (15 % par rapport à 12 %).

Voici quelques différences notables entre les groupes d'âge :

- Les jeunes personnes de 16 à 24 ans se démarquent par leur forte préférence pour la communication numérique.
  - Près de la moitié de ces jeunes (45 %) privilégient les médias sociaux comme méthode comparativement à environ le quart des groupes de personnes plus âgées, soit les 25 à 44 ans (28 %) et les 45 à 64 ans (26 %).
  - Les jeunes sont aussi plus réceptifs à la publicité générale en ligne (29 % chez les 16 à 24 ans, et 22 % chez les 25 à 44 ans) comparativement aux personnes de 45 à 64 ans (16 %).
  - En revanche, bien que le courrier traditionnel de la part de l'ARC demeure raisonnablement efficace auprès de ce groupe (53 %), il est perçu comme moins efficace qu'auprès des répondants plus âgés, soit les 25 à 44 ans (62 %), les 45 à 64 ans (66 %) ou les 65 ans et plus (73 %).
- Les adultes plus âgés, en particulier ceux de 65 ans et plus, sont plus réceptifs aux invitations reçues par la poste (73 % comme indiqué ci-dessus), aux renseignements sur le site Web de l'ARC ou le site Canada.ca (30 % par rapport à 19 % des 16 à 24 ans) et aux avis transmis par l'intermédiaire du service Mon dossier de l'ARC (31 % dans le cas des 25 à 44 ans, 27 % des 45 à 64 ans et 26 % des 65 ans et plus comparativement à 18 % des 16 à 24 ans).

Le lieu de naissance semble influencer les préférences de communication. Les personnes nées à l'extérieur du Canada sont plus portés que les autres à faire confiance aux sites officiels du gouvernement (34 % par rapport à 22 % pour le site de l'ARC et 20 % par rapport à 14 % pour le site Web du gouvernement du Canada) et aux Centres Service Canada (12 % comparativement à 5 %). À l'inverse, les personnes nées au Canada privilégient davantage la publicité sociale (32 % par rapport à 24 %) et la publicité en ligne (22 % comparativement à 17 %).

Les répondants ont différentes préférences quant au moment qui leur conviendrait le mieux pour recevoir l'invitation à utiliser Déclarer simplement, bien que les premiers mois de la période de production des déclarations de revenus soient jugés optimaux. Environ le tiers des répondants privilégient janvier (32 %) et une proportion presque égale privilégie février (31 %). Un faible pourcentage de personnes préfère mars (18 %) ou indique ne pas avoir de préférence quant au moment (17 %).

Ces tendances sont cohérentes pour l'ensemble des régions : environ le tiers des répondants dans chaque région préfèrent recevoir l'invitation en janvier ou en février.

#### MOMENT PRIVILÉGIÉ POUR RECEVOIR L'INVITATION – PAR RÉGION

	TOTAL	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B./Nord
n =	1 509	96	264	650	213	203
	%	%	%	%	%	%
Au cours du mois de janvier	32	34	33	32	32	29
Au cours du mois de février	31	29	34	32	31	33
Au cours du mois de mars	18	17	14	19	18	17
Autre	2	2	3	2	2	3
Je n'ai pas de préférence quant au moment.	17	18	16	14	16	18

Q19. Étant donné que la date d'échéance de production des déclarations est habituellement à la fin du mois d'avril de chaque année, quel moment vous conviendrait le mieux pour recevoir l'invitation de l'ARC à utiliser le service Déclarer simplement? Base : Échantillon total.

On constate de légères différences selon le statut de déclarant. Les déclarants ont tendance à préférer une réception en février (35 % comparativement à 25 % des non-déclarants), ce qui correspond au début habituel des activités concernant la production des déclarations de revenus. Les non-déclarants sont plus portés à dire qu'ils n'ont pas de préférence quant au moment (23 % comparativement à 15 % des déclarants et à 14 % des déclarants irréguliers) ou que mars est le meilleur moment (19 % comparativement à 14 % des déclarants). Les déclarants irréguliers semblent aussi privilégier mars (22 % comparativement à 14 % des déclarants) comme moment pour recevoir l'invitation à utiliser Déclarer simplement, ce qui laisse supposer que le fait de communiquer avec eux à une date plus rapprochée de la date d'échéance de production pourrait les inciter à agir.

#### MOMENT PRIVILÉGIÉ POUR RECEVOIR L'INVITATION – SELON LE STATUT DE DÉCLARANT ET L'UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT

	TOTAL	Déclarants	Déclarants irréguliers	Non-déclarants	Déjà utilisé Déclarer simplement	Jamais utilisé Déclarer simplement
n =	1 509	675	551	283	234	1 160
	%	%	%	%	%	%
Au cours du mois de janvier	32	34	30	30	32	32
Au cours du mois de février	31	35	31	25	34	33
Au cours du mois de mars	18	14	22	19	20	17
Autre	2	2	3	2	2	3
Je n'ai pas de préférence quant au moment.	17	16	14	23	12	15

Q19. Étant donné que la date d'échéance de production des déclarations est habituellement à la fin du mois d'avril de chaque année, quel moment vous conviendrait le mieux pour recevoir l'invitation de l'ARC à utiliser le service Déclarer simplement? Base : Échantillon total.

Les différences selon le profil démographique sont également évidentes, les répondants ayant un revenu plus élevé et détenant un diplôme universitaire étant plus susceptibles de préférer février, tout comme ceux nés à l'extérieur du Canada, ce qui reflète peut-être à la fois la littératie fiscale et la familiarité avec les délais de production des déclarations de revenus. Février est préféré par les répondants qui :

- ont un revenu du ménage de 80 000 \$ ou plus (46 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est plus faible (29 % – de 40 000 \$ à un peu en dessous de 80 000 \$; 35 % – de 20 000 \$ à un peu en dessous de 40 000 \$; 29 % – moins de 20 000 \$);
- détiennent un diplôme universitaire (43 %), comparativement à ceux qui détiennent un diplôme collégial ou un diplôme d'une école de métiers (32 %) ou qui détiennent un diplôme d'études secondaires ou moins (28 %);
- sont nés à l'extérieur du Canada (36 %), par rapport à ceux qui sont nés au Canada (30 %).

## F. Profil des répondants

Cette section du profil des répondants présente un aperçu de la population ayant répondu au sondage. Il vise à fournir des renseignements généraux sur la composition de l'échantillon et à assurer la transparence dans l'interprétation des résultats de l'étude.

### ÂGE

	TOTAL
n =	1 509
	%
De 16 à 17 ans	4
De 18 à 24 ans	26
<b>NET – De 16 à 24 ans</b>	<b>30</b>
De 25 à 34 ans	15
De 35 à 44 ans	11
<b>NET – De 25 à 44 ans</b>	<b>27</b>
De 45 à 54 ans	13
De 55 à 64 ans	13
<b>NET – De 45 à 64 ans</b>	<b>26</b>
De 65 à 74 ans	11
75 ans ou plus	6
<b>NET – 65 ans ou plus</b>	<b>17</b>

E2/E2A. Quelle est votre année de naissance? /À quelle catégorie d'âge appartenez-vous? Base : Échantillon total.

### PROVINCE

	TOTAL
n =	1 509
	%
Nouveau-Brunswick	3
Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	3
Île-du-Prince-Édouard	Moins de 1
<b>NET – Atlantique</b>	<b>7</b>
Québec	19
Ontario	46

Manitoba	3
Saskatchewan	2
Alberta	10
<b>NET – Prairies</b>	<b>15</b>
Colombie-Britannique	14
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon	Moins de 1
<b>NET – Colombie-Britannique et Nord</b>	<b>14</b>

E3/E3A. Veuillez entrer les trois premiers caractères de votre code postal. /Dans quelle province ou dans quel territoire habitez-vous? Base : Échantillon total.

## GENRE

	TOTAL
n =	1 509
	%
Homme	41
Femme	56
Autre genre	1
Préfère ne pas répondre	2

Q20. À quel genre vous identifiez-vous? Base : Échantillon total.

## ÉTUDES

	TOTAL
n =	1 509
	%
Niveau de 8 <sup>e</sup> année ou moins	6
Études secondaires non terminées	17
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	34
<b>NET – Études secondaires ou moins</b>	<b>57</b>
Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers	4
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire	13
<b>NET – Diplôme d'un collège ou d'une école de métier</b>	<b>17</b>
Certificat ou diplôme universitaire de niveau inférieur au baccalauréat	5
Baccalauréat	11
Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat	4
<b>NET – Diplôme universitaire</b>	<b>20</b>
Préfère ne pas répondre	6

Q21. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous ayez atteint? Base : Échantillon total.

## REVENU DU MÉNAGE

	TOTAL
n =	1 509
	%
Moins de 20 000 \$	39
De 20 000 \$ à juste en dessous de 40 000 \$	21
De 40 000 \$ à juste en dessous de 60 000 \$	7
De 60 000 \$ à juste en dessous de 80 000 \$	5
De 80 000 \$ à juste en dessous de 100 000 \$	3
De 100 000 \$ à juste en dessous de 150 000 \$	4

150 000 \$ ou plus	4
Préfère ne pas répondre	16

Q22. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage? Autrement dit, quel est le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage? Base : Échantillon total.

### ÉTAT CIVIL

	TOTAL
n =	1 509
	%
Marié	20
Union de fait	5
Séparé/divorcé	8
Veuf	4
Célibataire	57
Préfère ne pas répondre	6

Q23. Quel est votre état civil? Base : Échantillon total.

### STATUT DE SERVICE

	TOTAL
n =	1 509
	%
Travail à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine	13
Travail à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine	12
Travail indépendant	3
<b>NET – Travail</b>	<b>27</b>
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	13
Études à temps plein	12
À la retraite	16
Pas sur le marché du travail (au foyer à temps plein, sans emploi et non à la recherche d'un emploi)	11
Revenu d'invalidité	11
Autre	3
Préfère ne pas répondre	8

Q24. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre situation professionnelle actuelle? Base : Échantillon total.

### LIEU DE NAISSANCE – AU CANADA

	TOTAL
n =	1 509
	%
Oui	65
Non	33
Préfère ne pas répondre	2

Q25. Êtes-vous né au Canada? Base : Échantillon total.

### TEMPS PASSÉ AU CANADA

	TOTAL
	n = 496
	%
Moins de 5 ans	22
De 5 à 9 ans	21
10 ans ou plus	56
Préfère ne pas répondre	1

Q26. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? Base : Participants qui ne sont pas nés au Canada.

### LANGUE PARLÉE À LA MAISON

	TOTAL
	n = 1 509
	%
Anglais	69
Français	15
Autre	14
Préfère ne pas répondre	4

Q27. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison? Base : Échantillon total.

### POPULATIONS MÉRITANT L'ÉQUITÉ

	TOTAL
	n = 1 509
<b>NET – Oui</b>	%
Autochtone	7
Membre d'une minorité visible	20
Personne en situation de handicap (par exemple, trouble de la vision ou de l'audition; mobilité, flexibilité ou dextérité réduite; douleurs; trouble de l'apprentissage, du développement, de la mémoire ou mental)	37

Q28. Êtes-vous... Base : Échantillon total.

### III. Constatations détaillées – Phase 2 : Groupes de discussion

## Constatations détaillées – Phase 2 : Groupes de discussion (n=71)

---

### A. Comportements et motivations concernant la production des déclarations de revenus

L'un des principaux thèmes abordés lors des discussions de groupe portait sur la manière dont les participants gèrent la déclaration de leurs impôts, pour ce qui est des habitudes, des attitudes et des motivations sous-jacentes qui façonnent leur approche. Les participants ont fait part d'un large éventail d'expériences, allant de la confiance et de l'efficacité chez les déclarants réguliers à l'incertitude, au stress et à la procrastination chez ceux qui ont des antécédents de déclaration plus irréguliers. Pour beaucoup, la déclaration de revenus était considérée comme une responsabilité nécessaire plutôt que comme une activité attendue avec impatience, et leur niveau de confort dépendait souvent de leurs expériences passées, du soutien disponible et de leur situation personnelle. Ces résultats offrent un aperçu précieux des diverses réalités susceptibles d'influencer les comportements de production des personnes tenues de produire une déclaration de revenus fédérale au Canada et fournissent un contexte essentiel pour comprendre leur ouverture à des services comme Déclarer simplement.

#### 1. Mots pour décrire comment les participants se sentent lorsqu'ils font leurs impôts

Au début de chaque groupe de discussion, les participants ont fait part de leurs impressions concernant la production de leur déclaration de revenus. Leurs commentaires reflétaient un mélange d'émotions ressenties par les particuliers, les personnes qui font leur déclaration régulièrement exprimant des sentiments plus positifs, tandis que d'autres trouvent généralement ce processus plus stressant. Dans tous les groupes, les sentiments communs comprenaient un sentiment de dépassement, de confusion et de frustration. Si certains participants trouvaient le processus simple ou routinier, et si quelques-uns exprimaient leur confiance, leur plaisir et leur soulagement, un certain degré d'anxiété et d'évitement était également évident dans de nombreux cas. Cela s'expliquait par la crainte d'erreurs et l'incertitude entourant le processus. Les sentiments de réconfort ou d'accomplissement ne surgissaient généralement qu'après avoir produit sa déclaration avec succès ou après avoir reçu la confirmation de l'Agence que sa déclaration avait été correctement remplie et produite.

#### Sentiments négatifs

Dans la plupart des groupes, plusieurs participants ont exprimé des émotions négatives envers le processus de production des déclarations de revenus. Les descripteurs les plus couramment utilisés étaient *stressants*, *fastidieux*, *accablants*, *déroutants* et *frustrants*, certains participants citant aussi *l'anxiété*, la *nervosité* et la *crainte de faire des erreurs* entraînant des conséquences. Beaucoup ont décrit le processus comme *long* et *compliqué*, menant souvent à la procrastination ou à l'évitement. Ces opinions étaient plus prédominantes chez les déclarants irréguliers et les non-déclarants, ainsi que chez les participants qui remettaient en question leurs connaissances et leur expérience en gestion financière ou qui avaient déjà rencontré des problèmes avec la production des déclarations de revenus. Dans l'ensemble, la production des déclarations de revenus était perçue par de nombreux participants comme une obligation désagréable, hautement stressante et chargée d'un fort degré d'incertitude et d'appréhension.

### Sentiments neutres

Certains participants percevaient la production des déclarations de revenus comme *routinière* ou *gérable*, la décrivant comme un processus *simple*, *anodin* ou *faisant partie de leur routine annuelle*. Pour ces personnes, généralement des déclarants réguliers qui connaissaient bien les logiciels fiscaux ou avaient accès à une aide professionnelle, cette tâche ne suscitait qu'une réaction émotionnelle minimale. Pour ces participants, la production des déclarations de revenus était considérée comme une responsabilité annuelle normale. Certains participants ont reconnu que, même si le processus pouvait être fastidieux, il était largement prévisible une fois qu'ils savaient à quoi s'attendre, ce qui confirme que l'expérience et la familiarité jouent un rôle important dans le niveau de confort.

### Sentiments positifs

Quelques participants ont exprimé des sentiments plus positifs à propos de la production de leurs déclarations de revenus. Ils ont décrit le processus comme *facile*, *simple*, *agréable*, voire *amusant*, soulignant parfois un sentiment de *soulagement* ou de *satisfaction* une fois que leurs déclarations ont été soumises avec succès à l'Agence et acceptées par celle-ci. Dans des cas isolés, des personnes qui se sentaient confiantes avec les chiffres ou qui avaient une formation professionnelle ou académique en comptabilité ou en finance décrivaient la production des déclarations de revenus comme *intéressante* ou *excitante*. Pour ces participants, l'expérience a suscité des sentiments de contrôle et d'accomplissement plutôt que d'anxiété ou de frustration.

## 2. Habitudes générales de production des déclarations de revenus

Les habitudes des participants variaient considérablement, allant de routines annuelles régulières à de longs intervalles entre les déclarations, voire à une absence totale de déclaration. Les déclarants réguliers produisaient généralement leurs déclarations à temps chaque année, en tirant parti d'outils numériques ou de l'aide de professionnels, tandis que les déclarants irréguliers et les non-déclarants décrivaient des déclarations intermittentes ou réactives, influencées par leur situation personnelle, des problèmes de confiance ou un accès limité à l'aide. Bien que peu d'entre eux aient eu une expérience directe du service Déclarer simplement de l'Agence, leurs points de vue offraient un contraste utile avec les comportements plus généraux en matière de production des déclarations de revenus.

### Méthodes et outils utilisés pour produire les déclarations de revenus

Dans tous les groupes, les méthodes de production des déclarations de revenus les plus fréquemment mentionnées étaient (de la plus à la moins mentionnée) :

- les logiciels d'impôt en ligne (par exemple, TurboTax, Wealhsimple) – de loin la méthode la plus citée;
- les comptables ou les préparateurs professionnels – y avaient souvent recours les personnes dont la situation fiscale est plus complexe (par exemple, celles qui ont créé une petite entreprise ou qui sont travailleurs indépendants);
- les comptoirs d'impôts communautaires ou l'aide en personne gratuite – y avaient souvent recours les personnes à faible revenu, les aînés et les nouveaux arrivants;
- l'aide d'un membre de la famille ou d'un ami – les jeunes participants et les étudiants se fiaient souvent à leurs parents ou à d'autres membres de la famille pour préparer leurs déclarations de revenus;

- Le service Déclarer simplement de l'Agence – limité à un petit nombre de participants ayant utilisé le service;
- La production en format papier – mentionnée à l'occasion, surtout par des participants plus âgés ou ayant un accès numérique limité.

Le plus souvent, les déclarants réguliers utilisaient des logiciels en ligne ou recouraient à une aide professionnelle, guidés par la confiance, la fiabilité et l'habitude. Ils ont cité la rapidité, la commodité, la familiarité et l'automatisation (par exemple, importation de bordereaux, rappels intégrés) comme raisons de leur confiance et de leur confort continu dans les outils logiciels en ligne. Beaucoup ont également décrit la déclaration comme une routine familiale, ayant acheté un logiciel d'impôt pour plusieurs utilisateurs dans le ménage. Ceux qui avaient des sources de revenu d'entreprise ou de revenu mixte étaient plus enclins à faire appel à des comptables pour la supervision et la tranquillité d'esprit.

En revanche, les déclarants irréguliers et les non-déclarants ont décrit des habitudes de production plus irrégulières et réactives, alternant souvent entre les services offerts au grand public, les comptoirs communautaires ou de bénévoles et la production tardive faite au moyen des sources en ligne. Les méthodes de production de ce groupe reflétaient un manque de confiance en soi pour produire les déclarations de manière indépendante et une préférence pour des conseils plus spécialisés et en personne.

### **Tendances de production des déclarations de revenus**

Les déclarants réguliers considéraient la production des déclarations de revenus comme une obligation annuelle bien établie et prévisible, renforcée par la routine, les rappels et les normes familiales. Les déclarants irréguliers et les non-déclarants, en revanche, ont décrit des tendances irrégulières souvent influencées par divers bouleversements dans leur vie. Beaucoup ont admis avoir rattrapé leur retard après plusieurs années d'omission (souvent en déclarant plusieurs années à la fois), poussés par un événement déclencheur tel que les dates limites du Programme des divulgations volontaires (PDV) ou la demande d'un logement, d'allocations ou d'un prêt. Plusieurs participants ont décrit l'acte de production comme quelque chose qu'ils « repoussaient » jusqu'à ce que des pressions extérieures les obligent à s'y remettre.

Les déclarants irréguliers et les non-déclarants ont invoqué plusieurs raisons pour ne pas produire leurs déclarations de revenus ou sauter des années, notamment :

- des problèmes de santé ou des incapacités qui rendent difficile la production ou la priorisation des déclarations de revenus;
- des obstacles financiers, comme l'incapacité de recourir à un comptable ou à une aide professionnelle;
- des changements dans les circonstances de la vie, comme des changements dans les relations ou des déménagements fréquents qui ont perturbé les habitudes de production des déclarations de revenus;
- les perturbations de l'emploi, comme des changements fréquents d'emploi, le travail à forfait ou la complexité du travail indépendant;

- le manque d'urgence perçu, surtout si aucun remboursement n'était attendu. Un participant de l'Alberta a indiqué ne pas avoir produit ses déclarations pendant des années parce qu'il travaillait souvent sur place sans avoir accès aux documents nécessaires pour faire ses impôts. De plus, comme il « ne s'est jamais senti à court d'argent », il ne pensait pas qu'un remboursement changerait significativement sa situation financière. Une fois qu'il a cessé de fonctionner, l'accès à divers crédits d'impôt et prestations est devenu une priorité;
- la difficulté à récupérer l'accès au compte de l'Agence après un changement de nom ou une perte d'identifiants;
- les différends relatifs à la garde des enfants ou d'ordre familial, qui créent parfois de la confusion au sujet des demandes pour personnes à charge;
- les voyages ou les séjours à l'étranger, qui ont retardé l'accès aux documents.

### 3. Facteurs de motivation de la production des déclarations de revenus

Lorsqu'ils ont discuté de ce qui motive une personne à produire ses déclarations de revenus, les participants ont indiqué une combinaison de facteurs pratiques, émotionnels et sociaux qui influencent leur décision de produire une déclaration et le moment où ils le font. Pour beaucoup, la production des déclarations de revenus est considérée comme une étape normale de la vie adulte, liée à l'accès aux prestations et aux remboursements gouvernementaux, au respect des responsabilités personnelles et civiques, à la prévention des pénalités et au maintien des routines familiales. Cependant, la force et la nature de ces facteurs de motivation variaient selon que les participants étaient des déclarants réguliers, des déclarants irréguliers ou des non-déclarants. Les principaux facteurs de motivation de la production des déclarations de revenus étaient :

- l'accès aux remboursements et aux prestations – le facteur de motivation le plus courant était de recevoir des remboursements ou de maintenir l'admissibilité aux crédits et aux gouvernementaux comme le remboursement de la TPS/TVH, l'allocation canadienne pour enfants, les prestations du Régime de pensions du Canada ou les aides financières liées à l'invalidité;
- un sens de la responsabilité et de l'habitude – beaucoup décrivaient la production des déclarations de revenus comme un *devoir civique* ou une *habitude annuelle*, souvent renforcée par les normes sociales. Les participants estimaient qu'être un déclarant régulier c'est être organisé, responsable ou « faisant ce qu'il faut faire »;
- l'évitement des pénalités et des intérêts – plusieurs ont évoqué l'observation et le désir d'éviter de futures complications comme raisons de rester à jour avec leurs déclarations;
- le renforcement familial et social – la production des déclarations de revenus était souvent décrite comme une tâche partagée du ménage. Beaucoup de familles achetaient des progiciels d'impôt multi-utilisateurs ou produisaient leurs déclarations ensemble à la maison, les parents ou les conjoints s'entraidaient souvent l'un l'autre;
- le soutien de préparateurs ou d'outils de confiance – la confiance dans les services professionnels ou un logiciel d'impôt en ligne familial a été un facteur majeur;
- les rappels et l'automatisation – les participants appréciaient les rappels intégrés des logiciels d'impôt ainsi que les courriels de l'Agence ou de leurs spécialistes en déclarations qui leur rappelaient fréquemment les délais de production des déclarations de revenus;
- les pressions externes – certains étaient motivés par des exigences externes des banques, des consultants ou des autorités du logement de présenter une preuve de revenu ou des déclarations de revenus récentes;

- les invitations à l'Agence – pour les utilisateurs de Déclarer simplement, la réception d'une invitation officielle de l'Agence constituait en soi un déclencheur fort pour produire une déclaration, offrant une assurance sur la légitimité et incitant à une action immédiate. Cela dit, les participants ont soumis des suggestions pour renforcer la notoriété, la visibilité et l'incidence de l'invitation. Ces suggestions sont abordées dans une section ultérieure de ce rapport.

## B. Difficultés et obstacles à la production des déclarations de revenus

Un thème central qui est ressorti de toutes les discussions était la grande diversité des difficultés rencontrées par les participants lors de la production des déclarations de revenus. Ces obstacles étaient à la fois d'ordre pratique et émotionnel, allant de la navigation dans les systèmes en ligne, l'organisation des formulaires et la récupération de renseignements passés, à la gestion du stress, de l'incertitude et de la crainte de commettre des erreurs qui accompagnent souvent ce processus. Les participants ont également décrit la méfiance liée aux escroqueries et les préoccupations concernant les obstacles à l'accessibilité, qui ont encore affaibli leur volonté de produire leurs déclarations de manière indépendante.

En réfléchissant à leurs expériences, les participants ont relevé plusieurs difficultés récurrentes, décrites ci-dessous en fonction de la fréquence à laquelle elles ont été mentionnées dans tous les groupes. Si bon nombre de ces difficultés étaient communes à tous les groupes, leur nature et leur incidence variaient selon le type de déclarant, les déclarants réguliers ayant tendance à trouver des solutions grâce à leurs habitudes ou à une aide, et les déclarants irréguliers ou les non déclarants étant plus susceptibles de recourir à l'évitement ou au report.

### **Confusion quant à la complexité globale du régime fiscal (y compris la langue, la structure et les changements de règles fréquents)**

Beaucoup ont décrit les difficultés rencontrées en remplissant les formulaires de l'Agence, en interprétant les éléments, en particulier les termes et les formules, et en déterminant quelles sections s'appliquaient à leur situation. Certains ont fait remarquer que le régime fiscal semblait avoir été conçu pour les professionnels plutôt que pour les contribuables moyens. Si les déclarants réguliers parvenaient souvent à surmonter ces difficultés en utilisant un logiciel d'impôt en ligne ou en faisant appel à un professionnel, les déclarants irréguliers et les non-déclarants avaient plus de mal à les surmonter. Bien que beaucoup aient apprécié la disponibilité des renseignements en ligne, les participants ont trouvé le site Web de l'Agence difficile à parcourir, trop technique et peu convivial, ce qui a ajouté à leur frustration et à leur incertitude.

### **Crainte de faire des erreurs et des conséquences potentielles**

La crainte de commettre une erreur dans sa déclaration de revenus, comme entrer des renseignements incorrectement, déclarer mal un revenu ou manquer une déduction, était un obstacle couramment cité. Les participants craignaient d'être pénalisés, de faire l'objet d'une vérification ou de devoir de l'argent. Pour les déclarants réguliers, cette crainte se traduisait souvent par du stress et une double vérification de leur travail ou un recours à une aide professionnelle. Pour les déclarants irréguliers et les non-déclarants, cela menait souvent à la procrastination ou à l'évitement complet.

### **Difficulté à accéder aux renseignements fiscaux ou à organiser ceux-ci**

La recherche de bordereaux, de reçus et de données des années précédentes, en particulier après des événements marquants (par exemple, changement d'emploi, déménagement, multiples employeurs ou crises sanitaires), était une autre source de frustration courante. Les déclarants réguliers avaient tendance à considérer cela comme un inconvénient logistique, tandis que les déclarants irréguliers et les non-déclarants le décrivaient comme un obstacle plus important susceptible de freiner leurs progrès. Quelques participants ont également signalé des difficultés pour récupérer l'accès à leur compte de l'Agence ou pour retrouver des dossiers antérieurs afin de vérifier des renseignements, ce qui réduisait leur confiance et retardait parfois la production de leurs déclarations. L'authentification à deux facteurs était considérée comme sûre, mais aussi fastidieuse.

### **Obstacles à l'accessibilité**

Les difficultés d'accessibilité ont empêché certaines personnes de produire leur déclaration de revenus de manière autonome. Si ces obstacles étaient particulièrement marqués chez les aînés, les nouveaux arrivants, les personnes en situation de handicap et les personnes ayant des compétences numériques limitées, ils étaient également évidents chez d'autres personnes confrontées à des obstacles sociaux, financiers ou technologiques. Dans tous les groupes, plusieurs types de difficultés d'accessibilité ont été relevés, notamment l'accès numérique limité, les limitations physiques ou cognitives, les barrières linguistiques et d'alphabétisation, ainsi que l'isolement social. Ces difficultés ont tendance à se cumuler, rendant la production des déclarations de revenus stressante et parfois ingérable.

De nombreux participants, en particulier les aînés et les personnes à faible revenu, ont du mal à utiliser les outils en ligne de l'Agence. L'ouverture de session, la récupération des codes et la navigation dans Mon dossier ont été décrites comme étant déroutantes et limitées dans le temps. Certains ne disposaient pas d'un accès Internet fiable ou d'appareils à jour. La crainte des escroqueries a également dissuadé l'utilisation des services en ligne, même officiels, plusieurs participants indiquant qu'ils « ne cliquent plus sur les liens, car ils ne savent jamais ce qui est réel ».

Les participants en situation de handicap signalent que les logiciels d'impôt ne sont pas conçus pour eux, car ils n'offrent pas d'options vocales, de lecteurs d'écran ou d'options simplifiées. Les personnes ayant des troubles cognitifs ou des difficultés en lecture et en écriture ont déclaré que même les outils « simples » leur semblaient intimidants sans aide guidée. Parmi les nouveaux arrivants (ou les personnes dont les membres de la famille sont des nouveaux arrivants), le langage fiscal complexe et la terminologie peu claire constituaient des obstacles majeurs. Plusieurs ont déclaré avoir commis des erreurs en raison d'une mauvaise compréhension des termes clés (par exemple, résidence, admissibilité). Beaucoup comptent également sur leurs amis, des membres de leur famille ou des organismes communautaires pour produire correctement leurs déclarations. Ces comptoirs d'impôts communautaires et ces services de bénévoles sont considérés comme essentiels, mais souvent ils sont saisonniers, manquent de ressources ou se limitent à aider les contribuables à produire des déclarations de revenus très simples. Certaines personnes qui ont omis de produire une déclaration ou qui n'en ont jamais produit ont déclaré avoir cessé de le faire lorsqu'elles n'ont plus pu compter sur un bénévole ou un service local de confiance (par exemple, certaines ont déclaré avoir simplement cessé de produire une déclaration lorsque les comptoirs d'impôts ont fermé leurs portes après la pandémie de COVID-19). Même celles qui se sentaient raisonnablement capables décrivaient le processus comme stressant et accablant. La crainte de commettre des erreurs ou d'oublier des documents a conduit certaines personnes à retarder ou à éviter complètement la production de leurs déclarations de revenus.

Pour beaucoup, le fait d'avoir une personne pour « les guider la première fois » rendrait le service Déclarer simplement plus accessible. En général, les non-déclarants semblent être confrontés aux obstacles les plus importants, en particulier lorsqu'ils combinent leur méfiance élevée avec une faible culture financière et un accès limité aux outils numériques ou à l'aide.

### **Conciliation de priorités concurrentes**

Les déclarants irréguliers et les non-déclarants ont surtout souligné que la production des déclarations de revenus se retrouve souvent en bas de leur liste de priorités lorsque la vie devient chargée. Des exemples courants incluaient les périodes de travail chargées, l'équilibre entre l'école et les examens, la prise en charge des enfants ou de la famille, ou simplement la gestion de plusieurs responsabilités quotidiennes. Pour certains, en particulier ceux qui ont des horaires de travail ou des obligations familiales atypiques, l'obstacle n'était pas le manque de volonté, mais le manque de temps, d'énergie ou de bande passante pendant les périodes de pointe qui coïncidaient avec les dates d'échéance de production des déclarations. Cependant, certains participants ont indiqué que l'absence d'incitatif financier immédiat, comme ne pas s'attendre à un remboursement ou supposer qu'il n'y aurait pas de pénalités, réduisait encore davantage l'urgence de produire sa déclaration. Les déclarants réguliers ont reconnu subir des pressions comparables, mais ont tendance à décrire la production des déclarations de revenus comme une tâche annuelle programmée qu'ils « accomplissent simplement ».

### **Méfiance et confusion liées aux arnaques**

La prévalence des arnaques par téléphone, par message texte et par courriel liées à l'Agence a rendu de nombreux répondants plus prudents à l'idée de s'engager dans des communications officielles pendant la période de production des déclarations de revenus. L'incertitude quant à la légitimité des messages ou des liens entraîne souvent des hésitations et, pour certaines personnes, des retards dans la production de leur déclaration ou le fait d'ignorer les communications de l'Agence. Les déclarants réguliers se sentaient généralement plus confiants dans leur capacité à distinguer les messages légitimes de l'Agence, tandis que les non-déclarants et ceux qui ont des lacunes dans leur déclaration ont fait état d'une incertitude et d'une méfiance accrues (en particulier parmi les participants de l'Ouest canadien qui ont signalé de fréquentes tentatives d'arnaque).

### **Accès limité au soutien humain et difficulté à joindre l'Agence**

Un besoin important d'aide personnalisée et individuelle était évident dans tous les groupes, mais particulièrement prononcé chez les déclarants irréguliers et les non-déclarants. Beaucoup ont décrit les difficultés qu'ils ont rencontrées pour joindre directement les représentants de l'Agence, citant les longs délais d'attente au téléphone, les systèmes automatisés et la difficulté à obtenir des réponses claires à leurs questions individuelles. Les services de clavardage automatisés et les foires aux questions leur semblaient impersonnels et inutiles, surtout lorsqu'ils craignaient de commettre des erreurs ou de résoudre des problèmes liés à des déclarations antérieures. Le manque général d'accompagnement humain a contribué au stress et à l'incertitude, renforçant ainsi la tendance à l'évitement chez certains participants.

### **Difficultés liées au travail indépendant et au revenu mixte**

Les participants qui étaient travailleurs indépendants ou exploitaient de petites entreprises ont indiqué avoir de la difficulté à produire leurs déclarations de revenus d'entreprise ou de particulier lors de la période des impôts. Beaucoup ont eu du mal à suivre les dépenses admissibles, à organiser leurs reçus et à comprendre quelles déductions s'appliquaient à la fois à leurs impôts de particulier et d'entreprise. Les déclarants réguliers avaient tendance à engager des comptables pour gérer la complexité des déclarations,

tandis que les déclarants irréguliers avaient souvent du mal à suivre. Certains ont noté que résoudre ces difficultés nécessitait plus de temps et souvent une aide professionnelle, ce qui augmentait les coûts et le stress et entraînait parfois des retards dans la production des déclarations.

### **Changement de situation familiale ou d'état civil**

Les participants qui avaient récemment connu un changement dans leur situation familiale (comme un mariage, une séparation, un divorce ou une modification des modalités de garde) ont fait état d'une certaine confusion quant à la personne qui peut demander les prestations pour les personnes à charge, à la façon de déclarer le revenu du conjoint ou à la manière de mettre à jour leur état civil auprès de l'Agence. Ces changements ont souvent entraîné une complexité supplémentaire au moment de la production des déclarations de revenus.

### **Éducation fiscale limitée**

Certains participants, en particulier les jeunes déclarants et les nouveaux venus, ont indiqué n'avoir jamais reçu d'instruction formelle ni de directives claires sur la façon de remplir une déclaration de revenus. Beaucoup se sont sentis mal préparés et ont compté sur le soutien familial ou les recherches en ligne pour comprendre le processus. Ce manque de littératie fiscale de base a créé de la confusion, réduit la confiance et augmenté la dépendance envers les autres pour obtenir de l'aide.

## **C. Connaissance et perception de Déclarer simplement**

Partant des difficultés mentionnées par les participants comme indiqué ci-dessus, les discussions au sein de chaque groupe ont porté sur l'exploration de la connaissance et de la perception qu'ont les participants de Déclarer simplement.

Parmi ceux qui n'avaient pas utilisé Déclarer simplement, peu connaissaient l'existence du service. Beaucoup de participants ont dit en avoir entendu parler pour la première fois lors du groupe de discussion ou du sondage, tandis que d'autres l'ont confondu avec un logiciel commercial. Fait notable, les résultats du sondage montrent un lien clair entre le rappel de la réception de la lettre d'invitation et le niveau de sensibilisation : 58 % des personnes ayant déjà entendu parler de Déclarer simplement se souvenaient d'avoir reçu la lettre d'invitation, comparativement à seulement 8 % parmi celles qui n'en avaient jamais entendu parler. D'après le nom uniquement, la plupart supposaient qu'il s'agissait d'une option de production facile ou guidée, suggérant une première impression positive fondée sur sa simplicité. Une fois le service expliqué, cependant, les réactions des non-utilisateurs sont devenues plus mitigées. Les participants ont été intrigués par l'idée d'un service gratuit et sécurisé fourni par l'Agence, mais ont soulevé des questions sur leur propre admissibilité, leur vie privée et la capacité à répondre à leurs besoins individuels de production.

En revanche, les participants qui avaient utilisé Déclarer simplement avaient tendance à en avoir une opinion beaucoup plus positive. Ils l'ont décrit comme rapide et simple, et beaucoup ont déclaré qu'il dépassait leurs attentes. Ils ont souligné la clarté des instructions et la tranquillité d'esprit procurée par l'utilisation d'une méthode de déclaration directement soutenue par l'Agence. Même si ces participants ont suggéré quelques améliorations mineures, la plupart ont déclaré qu'ils utiliseraient de nouveau Déclarer simplement et le recommanderaient à d'autres.

Cette section présente ces perspectives contrastées, offrant une compréhension claire de la manière dont la sensibilisation, l'expérience et la confiance influent sur la perception qu'ont les participants de Déclarer simplement.

## 1. Parmi ceux qui n'avaient pas utilisé Déclarer simplement

La connaissance générale de Déclarer simplement était faible chez les participants qui n'avaient pas utilisé le service. La plupart des non-utilisateurs ont dit avoir entendu parler de Déclarer simplement pour la première fois grâce à leur participation à cette étude. Même si le nom semblait quelque peu familier, on le confondait souvent avec des logiciels d'impôt commerciaux comme Wealthsimple, IMPÔTNET ou ImpôtExpert. Quelques-uns ont supposé qu'il s'agissait soit d'un produit payant, soit d'un outil en ligne fourni par l'Agence, soulignant à la fois une reconnaissance publique limitée et un manque de distinction claire par rapport aux autres options de production des déclarations.

### Perceptions basées sur le nom

Parmi les participants qui ne connaissaient pas Déclarer simplement, la plupart ont déclaré que le nom suggérait un service conçu pour simplifier le processus de production des déclarations de revenus. Sans aucune connaissance préalable du service, beaucoup ont supposé, d'après son nom, qu'il fonctionnerait de manière semblable à des logiciels commerciaux comme TurboTax ou H&R Block. Ils ont indiqué qu'ils s'attendaient à ce qu'il s'agisse d'un guide étape par étape convivial pour produire leur déclaration de revenus. Le nom évoquait une impression de facilité et de simplicité, ce qui a conduit les participants à s'attendre à un produit qui rationaliserait le processus, réduirait la complexité et éliminerait potentiellement les formalités administratives redondantes.

Certains participants ont indiqué que le nom lui-même suggérait un soulagement du stress et de l'intimidation souvent associés à la production des déclarations de revenus, en particulier pour ceux dont la situation fiscale est très basique ou simple. Ils espéraient qu'un tel service comprendrait des instructions claires et des explications en langage simple à chaque étape, rendant la production des déclarations de revenus accessible à ceux qui trouvent habituellement ce processus déroutant.

Parallèlement, quelques participants, en particulier les plus jeunes et les nouveaux arrivants, ont interprété « SimpleFile » (le nom anglais du service) de manière plus littérale, supposant qu'il s'agissait d'un système de téléchargement ou de stockage de documents de l'Agence plutôt que d'un outil de production de déclarations. D'autres ne savaient pas si le service était affilié à l'Agence ou à une entreprise privée à but lucratif.

### Perceptions après avoir examiné la description de Déclarer simplement

Après avoir fait part de leurs premières réactions au nom, les participants ont visionné une brève explication à l'écran sur ce qu'est Déclarer simplement et son fonctionnement (voir ci-dessous). On leur a ensuite demandé leurs impressions sur le service et s'ils envisageraient de l'utiliser à l'avenir.

*Déclarer simplement est un service simplifié de production de déclaration de revenus que l'Agence offre sur invitation aux personnes admissibles ayant un revenu plus faible et une situation fiscale simple. Avec le service Déclarer simplement, vous n'avez qu'à répondre à une série de questions rapides, puis le service utilise vos réponses et les renseignements que l'Agence a déjà au dossier pour préparer et soumettre votre déclaration de revenus. Le service est gratuit, rapide et sécurisé, et il est offert par téléphone, en ligne (au moyen d'un formulaire numérique) ou par la poste (au moyen d'un formulaire papier).*

Une fois le service expliqué, les participants ont réagi positivement à la description de Déclarer simplement, indiquant qu'il s'agit d'un moyen rapide, gratuit et sécurisé de produire une déclaration de revenus. La combinaison de la gratuité et des gains de temps potentiels était particulièrement attrayante, surtout pour ceux qui ont habituellement recours à des logiciels payants ou à l'aide de professionnels. Cependant, plusieurs préoccupations ont émergé parallèlement à ces aspects positifs. Les participants se sont interrogés sur les personnes qui seraient admissibles à utiliser le service, soulignant que l'expression « situation fiscale simple » semblait vague et sujette à interprétation. D'autres se sont demandé si l'Agence disposerait de tous les renseignements nécessaires pour produire correctement une déclaration et ont soulevé des questions concernant la sécurité des données et la protection des renseignements personnels. Quelques-uns ont également exprimé des hésitations à utiliser un outil qu'ils percevaient comme nouveau ou non testé, exprimant leurs craintes quant à d'éventuels dysfonctionnements ou erreurs et soulignant leur préférence pour des logiciels d'impôt familiers et éprouvés ou pour le soutien rassurant d'un assistant humain lors de la production.

## 2. Parmi les utilisateurs de Déclarer simplement

Pour le petit nombre de participants qui avaient utilisé Déclarer simplement, la connaissance initiale du service provenait presque toujours d'une invitation directe de l'Agence (habituellement une lettre envoyée par la poste, un avis par courriel ou une invitation dans leur compte Mon dossier de l'Agence) ou du site Web de l'Agence. Dans quelques cas, les participants ont déclaré avoir entendu parler de Déclarer simplement par le bouche-à-oreille ou dans des discussions en ligne, souvent à la suite d'expériences positives partagées par d'autres. Néanmoins, pour les utilisateurs, la connaissance du service restait largement réactive, motivée par les efforts de sensibilisation de l'Agence.

### Premières impressions

Parmi les participants qui ont utilisé Déclarer simplement, les premières impressions ont été extrêmement positives, caractérisées par la simplicité, la confiance et la commodité. Les utilisateurs ont systématiquement décrit l'outil comme étant simple, rapide et peu intimidant, soulignant qu'il éliminait une grande partie du stress habituellement associé à la production des déclarations de revenus. Beaucoup se sont dits agréablement surpris par la rapidité avec laquelle ils pouvaient produire leur déclaration (souvent en moins de 10 à 15 minutes) et par le nombre réduit d'étapes nécessaires du début à la fin. Les participants ont apprécié le fait que le processus semblait conçu pour la contribuable moyen.

Le fait que le service soit fourni directement par l'Agence a immédiatement inspiré confiance aux utilisateurs, qui ont été rassurés quant à la sécurité de leurs renseignements personnels et au traitement correct de leur déclaration. Plusieurs ont comparé favorablement Déclarer simplement aux logiciels privés, soulignant qu'il semblait plus sûr et plus fiable parce qu'il provenait d'une source gouvernementale officielle. Pour les personnes moins à l'aise avec les outils numériques, la participation de l'Agence a contribué à réduire leur anxiété et les a mises plus à l'aise pour produire leur déclaration de manière indépendante.

## D. Expérience avec Déclarer simplement

L'un des principaux objectifs de la recherche était d'étudier les expériences des particuliers qui avaient utilisé Déclarer simplement et d'évaluer l'efficacité du service dans la pratique. Les discussions avec les utilisateurs de Déclarer simplement ont permis de mieux comprendre ce qui fonctionnait bien, ce qui pouvait être amélioré et comment le service se comparait à d'autres méthodes de production de

déclarations de revenus. Dans les trois groupes comprenant des utilisateurs de Déclarer simplement, les impressions générales étaient très positives, la plupart décrivant le service comme rapide, facile et gratuit, en particulier pour ceux dont la situation fiscale est simple. Les participants ont déclaré que ce service éliminait bon nombre des frustrations généralement associées à la production des déclarations de revenus – pas de formulaires complexes, pas de paperasse, pas besoin d’aide professionnelle – et rendait le processus moins intimidant et plus accessible. Si les utilisateurs ont apprécié sa simplicité et sa fiabilité, ils ont également relevé quelques limites, notamment l’incertitude quant à la confirmation, la confusion concernant l’éligibilité d’une année à l’autre et le souhait d’avoir une assurance plus claire que tous les crédits et prestations ont été pris en compte. La section qui suit décrit plus en détail l’expérience des utilisateurs, notamment les aspects qu’ils ont le plus appréciés et les améliorations qui renforceraient davantage leur confiance et leur satisfaction.

## 1. Expérience globale et méthodes de production utilisées

Dans les trois groupes, les participants qui avaient utilisé Déclarer simplement ont fait état d’une expérience extrêmement positive, la plupart décrivant le processus comme rapide, simple et sans stress. La plupart avaient rempli leur déclaration en ligne au moyen de Déclarer simplement par voie numérique, louant sa commodité, sa clarté et sa rapidité (habituellement de 5 à 15 minutes pour produire une déclaration). Un nombre plus restreint de participants avait utilisé Déclarer simplement par téléphone et avait fait part de commentaires tout aussi positifs, soulignant l’efficacité du processus et l’amabilité et la serviabilité du personnel tout au long du processus. Seuls un ou deux participants avaient rempli leur déclaration au moyen de Déclarer simplement sur papier, mais ils ont déclaré qu’ils envisageraient d’utiliser les options numériques ou téléphoniques à l’avenir si elles leur étaient proposées, compte tenu de la facilité et de l’efficacité décrites par les autres.

## 2. Aspects positifs du processus

Les participants ont unanimement souligné que Déclarer simplement tenait ses promesses en matière de gratuité, de rapidité et de sécurité. Le service en ligne était considéré comme facile d’accès : les utilisateurs se connectaient, suivaient une série d’instructions claires et succinctes, puis pouvaient produire leur déclaration rapidement et en toute confiance. La plupart ont décrit le processus comme simple, intuitif et sans stress, et peu de problèmes techniques ont été signalés.

La rapidité et la commodité du processus de production étaient des avantages majeurs, en particulier pour les utilisateurs qui trouvaient généralement les impôts stressants ou chronophages. Beaucoup ont déclaré avoir produit leur déclaration en quelques minutes, soulignant que le processus était beaucoup plus rapide que les méthodes traditionnelles ou les logiciels commerciaux. Plusieurs participants ont noté des économies de temps et d’argent importantes, en particulier lorsqu’ils comparaient Déclarer simplement à des produits payants ou à des spécialistes en déclarations de revenus. Pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, la possibilité de produire leur déclaration entièrement depuis leur domicile (à l’aide de Déclarer simplement par voie numérique ou de Déclarer simplement par téléphone) a été décrite comme un avantage majeur.

Déclarer simplement était largement perçu comme fiable et sécurisé, car il était proposé directement par l’Agence. Cette association offrait une garantie suffisante que les renseignements personnels étaient protégés et que leur déclaration serait traitée avec précision. Les utilisateurs ont souvent comparé ce sentiment de légitimité à l’incertitude qu’ils ressentaient lorsqu’ils utilisaient des logiciels privés ou des services de tiers.

Enfin, les participants ont affirmé avoir ressenti un sentiment de soulagement et de satisfaction après avoir produit leur déclaration, qualifiant souvent cette expérience de « satisfaction immédiate ». La confirmation immédiate d'une déclaration produite avec succès a renforcé leur confiance dans le système et leur volonté de l'utiliser de nouveau à l'avenir.

### 3. Points d'irritation du processus

Bien que les impressions générales aient été positives, plusieurs points faibles ont été régulièrement mentionnés par les groupes de discussion.

- Reçus de confirmation et copies pour la conservation des dossiers – Certains utilisateurs n'étaient pas certains que leur déclaration ait été produite avec succès. Ils se fiaient au dépôt du remboursement comme confirmation et souhaitaient obtenir un reçu ou une copie téléchargeable de la déclaration, comme ils en ont l'habitude lorsqu'ils utilisent d'autres méthodes de production.
- Confusion concernant l'admissibilité – Les participants ont exprimé leur frustration de ne pas être admissibles une année, mais de l'être l'année suivante, sans explication claire à leur avis. Les utilisateurs souhaitent davantage de transparence et de cohérence à cet égard.
- Perte de prestations ou de crédits – Certains participants se demandaient si Déclarer simplement leur permettrait de recevoir tous les crédits et prestations auxquels ils avaient droit. Cela a souvent été cité comme une raison de ne pas passer des méthodes traditionnelles à Déclarer simplement. Quelques-uns ont trouvé le processus trop simple, dans la mesure où la rapidité du processus destiné aux déclarants ayant une déclaration de base pouvait entraîner des erreurs de calcul ou la perte de prestations et de crédits qui auraient réduit le solde dû ou donné lieu à un remboursement moins élevé.
- Problèmes techniques ou de navigation – Bien que cela ait été mentionné relativement rarement, certains utilisateurs de Déclarer simplement par voie numérique ont signalé des difficultés pour modifier les réponses une fois saisies et ont souhaité disposer d'une fonctionnalité « retour en arrière » ou « modification » plus claire.

### 4. Améliorations suggérées

Les utilisateurs de Déclarer simplement ont suggéré plusieurs améliorations visant à renforcer la confiance et à améliorer l'expérience globale, notamment :

- fournir une confirmation de réception immédiatement après la soumission (idéalement accessible par Mon compte ou envoyée par courriel) et permettre aux utilisateurs de télécharger ou d'imprimer une copie de leur déclaration produite pour leurs dossiers personnels;
- dans le même ordre d'idées, fournir un résumé de ce qui a été déclaré et des crédits ou prestations qui ont été appliqués afin de rassurer les utilisateurs qu'ils n'ont rien oublié;
- mieux communiquer, dans un langage clair, les raisons pour lesquelles une personne est (ou n'est pas) admissible et, si l'admissibilité change, expliquer ce qui a déclenché ce changement;
- envisager de permettre aux utilisateurs qui reviennent de présenter une nouvelle demande ou de faire eux-mêmes leur choix si leur situation reste simple;
- proposer une petite barre de progression ou un indicateur visuel (dans la version numérique) pour montrer combien d'étapes il reste dans le processus;
- introduire une logique de saut intelligente afin que les utilisateurs ne se voient pas poser de questions non pertinentes ou redondantes;

- ouvrir l'accès à Déclarer simplement à toutes les personnes dont les déclarations sont simples, plutôt que de réserver le service aux personnes invitées;
- offrir des options de production par téléphone, en ligne et sur papier pour améliorer l'inclusivité et l'accessibilité;
- offrir le service en plusieurs langues, en particulier pour les nouveaux arrivants;
- inclure des options de contact ou d'aide claires (par exemple, ligne téléphonique, service de clavardage, foire aux questions) ainsi que de courtes vidéos explicatives étape par étape sur le site Web ou les réseaux sociaux de l'Agence;
- renforcer l'image de marque sur les invitations et la correspondance, et promouvoir plus activement le service par le biais de la page d'accueil de l'Agence, de Mon dossier et des réseaux sociaux afin de réduire la confusion avec les services de tiers concurrents tels que TurboTax, Wealthsimple ou IMPÔTNET;
- rendre le service disponible et accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Les participants ont fait part de quelques demandes mineures mais récurrentes visant à améliorer la commodité et l'inclusivité :

- ajouter une fonction « enregistrer et revenir plus tard » pour ceux qui ont besoin de rassembler des documents;
- permettre le suivi du statut afin que les utilisateurs puissent confirmer quand leur déclaration a été reçue et traitée;
- fournir des notifications ou des rappels lorsque des remboursements sont effectués ou si des renseignements supplémentaires sont nécessaires;
- offrir des explications en langage clair pour chaque question à l'intention des utilisateurs ayant un faible niveau d'alphabétisation ou des troubles cognitifs.

Presque tous les utilisateurs ont déclaré qu'ils recommanderaient Déclarer simplement à d'autres personnes, en particulier si les améliorations susmentionnées étaient mises en œuvre. Cependant, leurs commentaires soulignent un thème commun : l'expérience fonctionne bien, mais la communication et la clarté à son sujet pourraient être améliorées. Les améliorations qui renforcent la transparence, la cohérence et la confiance, tout en élargissant l'accès, contribueraient grandement à accroître l'adoption et l'utilisation continue du service.

## 5. Comparaison avec d'autres méthodes de production

Comparativement à d'autres logiciels commerciaux ou comptoirs d'impôts, Déclarer simplement était largement considéré comme plus rapide, plus facile à utiliser et moins stressant. Les utilisateurs de Déclarer simplement appréciaient de ne pas avoir à payer pour un service ni à se soucier du partage de données avec des fournisseurs tiers. Les résultats étaient jugés meilleurs en raison de la facilité et de la rapidité du processus, ainsi que de la confiance dans l'exactitude de la déclaration. Cependant, certains préféraient encore les outils établis en raison d'un sentiment d'exhaustivité, estimant que les options commerciales pouvaient être plus précises dans l'identification des crédits ou fournir des résumés plus clairs. Quelques utilisateurs ont déclaré qu'ils passeraient entièrement à Déclarer simplement s'il offrait une preuve de soumission, une transparence en matière d'admissibilité et un accès continu d'une année à l'autre.

## E. Raisons de ne pas utiliser Déclarer simplement

Les raisons invoquées par les non-utilisateurs pour expliquer pourquoi ils n'avaient pas essayé d'utiliser le service étaient diverses et multiples, reflétant à la fois un manque de connaissance, une habitude confortable des méthodes de production existantes, des problèmes de confiance et une incertitude quant à leur admissibilité.

### Faible notoriété et faible taux de rappel

La raison la plus courante pour laquelle les participants n'utilisaient pas Déclarer simplement était qu'ils ne connaissaient pas l'existence de ce service ou ne se souvenaient pas avoir reçu une invitation à l'utiliser. De nombreux participants ont déclaré n'avoir jamais entendu parler de Déclarer simplement avant la discussion et ne se souvenir d'aucune invitation ou communication de l'Agence. Certains n'étaient pas sûrs d'avoir reçu une offre d'utilisation du service ou même de l'avoir déjà utilisé, ce qui souligne le manque de clarté et de visibilité du programme. Cette faible notoriété a naturellement freiné l'adoption du service, d'autant plus qu'il est accessible uniquement sur invitation.

### Préférence pour les méthodes familières et éprouvées

Au-delà de la notoriété, de nombreux participants ont exprimé leur préférence pour les méthodes familières et éprouvées. Ils ont décrit un fort sentiment de confort et de confiance dans leurs routines fiscales existantes, qu'il s'agisse de faire appel à des comptables, à des logiciels en ligne ou à des comptoirs d'impôts communautaires. Ces méthodes étaient considérées comme fiables, en particulier pour les ménages qui faisaient une déclaration commune ou qui faisaient appel au même fournisseur depuis des années. Certains ont fait remarquer qu'ils avaient déjà investi dans des logiciels pluriannuels et ne voyaient guère de raison de changer. Cette inertie et cette routine ont été renforcées par la fiabilité et la responsabilité perçues des fournisseurs familiers, en particulier les comptables professionnels qui pouvaient directement répondre aux questions ou vérifier les résultats.

### Prudence envers les nouvelles technologies

Une certaine hésitation envers les nouvelles technologies a également joué un rôle. Certains participants ont déclaré qu'ils étaient prudents quant à l'utilisation d'un service relativement nouveau comme Déclarer simplement. Ils préféraient attendre que les éventuels bogues ou problèmes techniques initiaux soient résolus. Quelques participants ont associé le service actuel à une phase « d'essai », exprimant leur souhait de voir davantage de témoignages ou d'exemples de réussite avant de lui faire confiance pour leurs propres déclarations.

### Préoccupations liées à la complexité, à la sécurité et à la confiance

Plusieurs participants ont cité la complexité perçue et les préoccupations en matière de sécurité comme facteurs dissuasifs. Certains estimaient que les questions posées dans le cadre du processus de déclaration avec Déclarer simplement pouvaient encore être compliquées ou que le service risquait de ne pas prendre en compte toutes les déductions ou tous les crédits disponibles. D'autres s'inquiétaient de la confidentialité des données et de la sécurité en ligne, préférant le sentiment de contrôle offert par les services en personne ou les dossiers physiques. Un petit nombre d'entre eux ont exprimé leur scepticisme quant au rôle de l'Agence, se demandant si un outil géré par le gouvernement donnerait la priorité à l'aide aux utilisateurs pour maximiser leurs remboursements.

## Admissibilité et pertinence perçue

Les préoccupations relatives à l'admissibilité et à la pertinence étaient également courantes. Les participants qui avaient un revenu provenant d'un travail indépendant, d'une entreprise, d'une exploitation agricole ou d'un ménage à revenus mixtes pensaient souvent qu'ils n'étaient pas admissibles à Déclarer simplement. Cette perception était aggravée par l'incertitude entourant ce qui constitue une « situation fiscale simple ». Certains participants ont déclaré qu'ils souhaitaient obtenir des explications plus claires ou une confirmation de leur admissibilité avant d'envisager de changer de système.

## Obstacles liés à l'accessibilité et à la langue

Enfin, quelques participants ont mentionné les obstacles liés à l'accessibilité et à la langue. Ceux dont la langue maternelle n'était ni l'anglais ni le français ont déclaré préférer travailler avec un comptable capable de communiquer dans leur langue maternelle. D'autres ont souligné la nécessité de disposer de fonctionnalités d'accessibilité plus poussées et d'une assistance en direct pour aider les utilisateurs à corriger leurs erreurs ou à poser des questions de clarification pendant le processus.

Lorsqu'on leur a demandé ce qui pourrait les inciter à essayer Déclarer simplement, les participants ont souligné le besoin d'une assurance et d'un soutien supplémentaires. Ils ont déclaré qu'ils seraient plus enclins à l'utiliser si l'Agence fournissait des explications plus claires sur l'admissibilité, offrait une aide en direct ou un soutien par clavardage et introduisait des garanties contre les pénalités en cas d'erreurs du système. Les participants souhaitaient également obtenir la preuve de la fiabilité du programme par le biais de témoignages, d'exemples concrets ou de campagnes de sensibilisation du public.

Dans l'ensemble, les raisons de ne pas utiliser Déclarer simplement reflètent un mélange d'obstacles pratiques et de prudence liée aux attitudes. Répondre à ces préoccupations par une communication plus claire, une meilleure visibilité et des fonctionnalités d'assistance étendues pourrait contribuer à renforcer la confiance et à encourager une adoption plus large, en particulier parmi ceux qui apprécient la familiarité, l'interaction personnelle et la fiabilité dans leur expérience de production des déclarations de revenus.

## F. Invitations et communications

Les discussions des groupes de réflexion ont principalement porté sur la connaissance, le souvenir et les impressions des participants concernant l'invitation de l'Agence à utiliser Déclarer simplement. Comme mentionné dans les sections précédentes sur la sensibilisation, une faible sensibilisation au service va généralement de pair avec un faible rappel de la lettre d'invitation. Cet élément de communication est essentiel, car il s'agit souvent du premier point de contact pour les utilisateurs potentiels et il influence leur volonté d'essayer le service. Dans les dix groupes, les réactions à l'invitation ont révélé un mélange de confiance et de scepticisme, de clarté et de confusion, d'ouverture et de résistance au changement. Les résultats soulignent l'importance non seulement de l'apparence et du contenu de l'invitation, mais aussi de la façon dont elle est perçue par différents types de déclarants, notamment ceux qui déclarent régulièrement, ceux qui déclarent de façon irrégulière et ceux qui n'ont pas déclaré depuis longtemps.

### 1. Ouverture et lecture de la correspondance de l'Agence

Les participants des différents groupes ont réagi différemment quant à la rapidité avec laquelle ils ont ouvert le courrier provenant de l'Agence ou du gouvernement du Canada. Beaucoup ont déclaré ouvrir ces

lettres immédiatement, invoquant le caractère sérieux de la correspondance gouvernementale et leur désir de « voir ce qu'ils veulent » tout de suite. D'autres étaient motivés à ouvrir la correspondance de l'Agence en raison de son incidence potentielle sur les prestations, les remboursements ou d'autres obligations fiscales.

D'autres ont admis retarder ou éviter d'ouvrir ces enveloppes, ou simplement parcourir les lettres, en raison du stress, de la crainte de devoir de l'argent ou de l'hypothèse que le contenu serait négatif ou sans importance. La perception selon laquelle le courrier de l'Agence apporte rarement de bonnes nouvelles a renforcé cette tendance à l'évitement chez certaines personnes. Quelques participants ont déclaré mettre les lettres de côté en raison de leur complexité anticipée ou de leur manque de confiance dans leur capacité à en comprendre le contenu, trouvant la correspondance « trop longue et difficile à lire ».

Cette division entre l'attention immédiate et l'évitement met en évidence la difficulté de garantir que les invitations soient à la fois ouvertes et lues attentivement.

## 2. L'invitation

### **Souvenir et premières impressions de l'invitation**

Le souvenir de l'invitation de Déclarer simplement variait considérablement parmi les participants. Chez ceux qui avaient utilisé Déclarer simplement, certains avaient un souvenir clair d'avoir reçu une invitation et l'ont lié à leur prise de conscience initiale ou à leur première utilisation du service. D'autres, généralement des non-utilisateurs, étaient moins certains, confondant Déclarer simplement avec un logiciel fiscal commercial (par exemple, Wealthsimple, TurboTax) ou se méprenant complètement sur le nom (« SimplePod » au lieu de « SimpleFile »).

Lorsque l'exemple d'invitation a été présenté pendant les séances, les premières réactions ont porté sur son aspect officiel et sa clarté. Plusieurs participants ont déclaré qu'elle était immédiatement reconnaissable comme une correspondance de l'Agence, ce qui lui conférait crédibilité et fiabilité. Cependant, certains se sont demandé si elle s'adressait spécifiquement « à eux », soulignant que la lettre semblait s'adresser uniquement aux personnes dont la situation fiscale était la plus simple. La marque « Déclarer simplement » elle-même a suscité le scepticisme de certains qui craignaient qu'elle ne surestime la facilité du processus, tandis que d'autres se sont sentis rassurés par sa simplicité. D'autres ont fait remarquer que Déclarer simplement ne semblait pas être un programme gouvernemental, soulignant qu'il « pouvait s'adresser à n'importe qui ».

Cette incohérence dans le souvenir et la reconnaissance souligne la nécessité d'une plus grande visibilité et d'une plus grande distinction dans les communications de l'Agence, si possible.

### **Confiance et clarté perçues**

Dans l'ensemble, l'invitation a été jugée fiable en grande partie parce qu'elle affichait le nom et le format de l'Agence. Les utilisateurs ont généralement accepté l'invitation telle quelle. Toutefois, des doutes persistaient, certains participants déclarant explicitement que « Déclarer simplement ne semble pas officiel ». Il y avait des poches de confusion, le scepticisme surgissant principalement chez les non-utilisateurs, dont certains s'inquiétaient de fournir des renseignements à un service dont ils n'avaient jamais entendu parler. La prévalence des arnaques constituait un obstacle récurrent à la confiance dans le

service, ce qui suggère la nécessité de fournir des garanties et des indices de vérification dans les communications. Le manque de confiance était particulièrement évident chez les déclarants irréguliers et les non-déclarants, qui exprimaient souvent plus d'anxiété et moins de confiance dans les communications de l'Agence en général. Ils recherchaient des garanties plus claires quant à la légitimité, à la sécurité et à l'admissibilité.

Certains participants ont confondu l'invitation avec du matériel promotionnel provenant d'un fournisseur tiers de logiciels d'impôt. Comme il est mentionné ci-dessus, les préoccupations relatives à la fraude et aux arnaques étaient évidentes, certains participants indiquant qu'ils voulaient avoir la garantie à 100 % que cette lettre n'était pas frauduleuse.

Des questions ont également été soulevées concernant l'admissibilité. Les participants se sont demandé si des changements d'état civil ou d'adresse ou une situation financière plus complexe les rendraient inadmissibles, et certains ont déclaré que de telles conditions pourraient les dissuader d'essayer d'utiliser Déclarer simplement.

### Réactions à l'exemple de lettre d'invitation

Lorsque l'exemple d'invitation a été présenté et examiné au sein des groupes, les impressions des participants ont varié. Les commentaires reflétaient à la fois des réactions positives et négatives.

- Les **impressions positives** concernaient notamment la concision, la clarté de l'objectif et le fait que l'invitation provenait directement de l'Agence. Plusieurs participants ont réagi avec soulagement (« Enfin! ») lorsqu'ils ont constaté la simplicité de l'invitation.
- Les **préoccupations** portaient notamment sur l'absence d'explications concernant les critères d'admissibilité, les doutes quant au fait que l'invitation s'adressait à des personnes se trouvant dans des situations plus complexes (par exemple, les travailleurs indépendants, les personnes ayant plusieurs sources de revenus), le manque de garanties en matière de sécurité et d'exactitude, et l'impression que l'invitation n'avait pas un aspect particulièrement attrayant. Certains se sont demandé si la lettre représentait un programme « réel » ou permanent, surtout compte tenu de la référence à une admissibilité limitée ou à des délais, soulignant qu'elle « ressemblait à un projet pilote ». D'autres ont déclaré que le nom de marque (« Déclarer simplement ») risquait de sembler générique, voire frauduleux, en particulier dans le contexte de la fraude généralisée par usurpation d'identité de l'Agence.

Bien que les participants aient apprécié la formulation claire et l'aspect officiel de la lettre, plusieurs d'entre eux ont indiqué que celle-ci ne se démarquait pas suffisamment des autres pièces de correspondance courantes de l'Agence, suggérant que les renseignements clés (tels que « Vous pouvez produire votre déclaration de revenus rapidement et gratuitement grâce à ce nouveau service de l'ARC. ») devraient être mis davantage en évidence. Plusieurs participants ont également fait remarquer que l'argument principal du service, à savoir la simplicité de la production de la déclaration de revenus, devrait être mis en avant, comme le montre le point suivant : « Si c'est vraiment aussi simple, dites-le dès le début : Gratuit. Rapide. De l'ARC. Vous êtes admissible. »

## Suggestions d'amélioration

Dans tous les groupes, les participants ont proposé des idées pour améliorer l'invitation afin qu'elle soit plus visible, plus attrayante et plus conviviale, notamment :

- mettre en avant les principaux avantages dès le départ (par exemple, gratuité, remboursements rapides, pas de formalités administratives supplémentaires);
- utiliser un langage plus clair et plus simple pour garantir une compréhension générale, en particulier pour les personnes peu alphabétisées ou dont l'anglais est la deuxième langue;
- préciser les règles d'admissibilité (par exemple, ce que recouvre la notion de situation fiscale « simple » et les changements qui empêchent l'utilisation), ce qui permettrait de réduire la confusion et d'encourager l'adoption;
- améliorer la conception visuelle en ajoutant de la couleur, des titres en gras ou une mise en page plus attrayante afin de la différencier des avis habituels de l'Agence. De plus, certains participants ont également estimé que la conception de l'enveloppe pourrait être plus distinctive;
- renforcer l'image de marque de l'Agence et les garanties anti-fraude par le biais de la conception, de l'apparence et du contenu;
- offrir davantage de garanties en matière de confiance ou de sécurité en soulignant qu'il s'agit d'un programme officiel de l'Agence et qu'il est sûr à utiliser;
- inclure des preuves sociales basées sur les commentaires des participants de plusieurs groupes selon lesquels les témoignages ou les données d'utilisation seraient convaincants. L'inclusion de courtes citations ou de statistiques d'adoption pourrait aider à surmonter le scepticisme et à démontrer la légitimité du programme : « Si je savais que beaucoup de gens l'utilisaient et que cela fonctionnait, je serais plus disposé à l'essayer moi-même. »

En résumé, les participants de tous les groupes ont systématiquement reconnu l'Agence comme un émetteur faisant autorité, ce qui a donné de la crédibilité à l'invitation de Déclarer simplement. Cependant, le souvenir de la réception de la lettre était incohérent, et la confusion avec d'autres logiciels d'impôt était courante. Les utilisateurs de Déclarer simplement l'ont apprécié comme un point d'entrée fiable, mais les non-utilisateurs ont remis en question sa pertinence et son statut officiel. Les déclarants réguliers qui n'utilisent pas actuellement le service se sont montrés moins intéressés par le changement, tandis que les déclarants irréguliers et les non-déclarants y voyaient un plus grand potentiel. Ils étaient plus ouverts à la promesse de simplicité, mais également plus sensibles aux questions de clarté, de légitimité et de conception.

Si beaucoup ont apprécié la clarté et le ton direct de l'exemple d'invitation, il y avait un consensus général sur le fait qu'il pourrait être plus accrocheur et plus explicite quant aux personnes admissibles, aux avantages offerts et aux raisons pour lesquelles le programme est digne de confiance. Les suggestions portaient principalement sur l'utilisation d'un langage simple, une mise en valeur visuelle plus forte, des détails explicites sur l'admissibilité et une assurance plus claire qu'il s'agit d'un service officiel et sécurisé de l'Agence.

### 3. Points de vue sur la documentation supplémentaire : Formulaires, guides et fiches de renseignements

Très peu de participants se souvenaient d'avoir reçu des guides, des formulaires ou des fiches de renseignements supplémentaires avec l'invitation. Parmi les participants qui se souvenaient d'avoir reçu cette documentation, les réactions ont été mitigées. Certains participants trouvaient la documentation utile et suffisante, tandis que d'autres la trouvaient trop technique, pas claire ou inutile compte tenu de la simplicité sous-entendue dans le nom du service.

Pour les participants qui ont utilisé le service Déclarer simplement sur papier, leurs souvenirs quant au remplissage du formulaire fourni varient. Quelques participants se souvenaient que le processus était simple, tandis que d'autres ont remarqué que certains aspects n'étaient pas clairs ou redondants, surtout étant donné que l'Agence possède déjà une grande partie de ces renseignements dans ses dossiers.

### 4. Analyses comparatives selon le type de déclarant et l'utilisation du service Déclarer simplement

Selon les types de déclarant, les principales différences en ce qui concerne les opinions sur les communications de l'Agence et notamment sur l'invitation sont les suivantes :

- Les déclarants réguliers, qui n'utilisent pas actuellement le service Déclarer simplement, avaient tendance à être plus sceptiques à l'égard de ce service; ils ne voyaient souvent pas la nécessité de passer à ce service alors qu'ils utilisaient des méthodes établies et fiables. Ils ont aussi été plus critiques envers la conception de l'invitation, affirmant qu'elle ne se distinguait pas des autres communications de l'Agence.
- Les déclarants irréguliers et les non-déclarants ont montré un plus grand intérêt envers la simplicité potentielle du service Déclarer simplement, mais ont aussi exprimé des niveaux plus élevés de confusion et d'anxiété autour des communications de l'Agence. Pour certains, l'invitation représentait l'espoir d'un point d'entrée plus simple pour recommencer à produire leurs déclarations. D'autres, cependant, ont écarté l'invitation sans trop hésiter parce qu'ils avaient des doutes sur leur admissibilité ou sa légitimité.

On peut également remarquer certaines variations entre les utilisateurs et les non-utilisateurs du service Déclarer simplement, notamment :

- Les utilisateurs, en général, se souvenaient clairement de l'invitation et la décrivaient comme leur point d'entrée dans le service Déclarer simplement. Ils ont apprécié la simplicité et la confiance conférée par l'image de marque de l'Agence. Cependant, ils ont aussi noté certaines limites, notamment en ce qui concerne la clarté de l'admissibilité et l'impression que ce service ne convenait qu'aux déclarations très « élémentaires ». Les utilisateurs étaient plus enclins à recommander des améliorations au niveau de la conception et des messages concernant l'admissibilité que de remettre en question sa légitimité.
- Les non-utilisateurs, sans surprise, n'avaient souvent aucun souvenir d'avoir reçu une invitation ou la confondaient avec d'autres produits commerciaux. Le scepticisme était plus élevé parmi les non-utilisateurs; les préoccupations les plus marquantes concernaient la sécurité et la légitimité. Beaucoup de non-utilisateurs étaient enracinés dans les méthodes existantes (H&R Block,

TurboTax, papier) et invoquaient la connaissance et la fiabilité de la méthode qu'ils utilisaient comme raisons de ne pas changer.

En conclusion, bien que l'image de marque de l'Agence confère de la crédibilité, l'adoption peut être limitée en raison de la méconnaissance du service, de la confusion avec les produits commerciaux et des préoccupations persistantes en matière de sécurité. Une meilleure différenciation visuelle, des critères d'admissibilité plus clairs et l'inclusion de témoignages et d'exemples positifs de son adoption pourraient jouer un rôle décisif dans le renforcement de la confiance et l'encouragement de la transition vers ce service, particulièrement chez les déclarants irréguliers et les non-déclarants.

## G. Amélioration et besoins futurs

Les commentaires des utilisateurs et des non-utilisateurs du service Déclarer simplement ont révélé un désir manifeste d'améliorations qui rendraient le service plus accessible, offriraient un meilleur soutien et inspireraient confiance. Dans tous les groupes, les participants ont souligné l'importance de maintenir un équilibre entre simplicité et indépendance d'une part, et soutien humain et réassurance de l'autre. Alors que les utilisateurs se concentraient généralement sur l'affinement ou l'amélioration de l'expérience existante, notamment par l'amélioration de l'accessibilité, de la transparence et de la cohérence en matière d'admissibilité, les non-utilisateurs ont mis en avant les types d'assurances et de soutien qui pourraient les aider à surmonter leurs hésitations et encourager l'adoption.

### 1. Améliorer le soutien et assurer l'accessibilité

Un thème récurrent dans tous les groupes était le désir d'un soutien humain plus fort et plus accessible. Les participants appréciaient l'idée d'une assistance en direct et personnelle (« pas des robots conversationnels »), accessible par téléphone, par clavardage ou par l'intermédiaire d'une plateforme de soutien communautaire. Les déclarants irréguliers et les non-déclarants, en particulier, ont dit qu'ils se sentiraient plus à l'aise de rétablir leur relation avec l'Agence s'ils savaient que des conseils immédiats et personnalisés étaient disponibles en cas de besoin.

Les participants ont également souligné que l'Agence devrait fournir des démonstrations visuelles claires du fonctionnement de Déclarer simplement afin d'améliorer la compréhension et la confiance dans l'outil. Ils ont recommandé l'utilisation de tutoriels, de vidéos étape par étape et de foires aux questions en langage simple pour atténuer les hésitations et encourager la première utilisation. Les options multilingues et les fonctionnalités d'accessibilité, telles que la fonction de lecture à voix haute, la conception adaptée aux appareils mobiles et les flux d'écran simplifiés, ont également été mis en avant comme priorités.

Plusieurs participants, en particulier des aînés et des personnes en situation de handicap, ont souligné que le service devait être accessible et offrir un soutien technique, notant que même des conseils simples pourraient aider ceux qui ne connaissent pas bien le processus de production de déclarations en ligne à gagner en confiance et en autonomie.

### 2. Remédier à certaines préoccupations concernant l'intelligence artificielle et l'automatisation

Bien que le service Déclarer simplement ne fasse pas explicitement référence à l'utilisation de l'intelligence artificielle, quelques participants ont émis l'hypothèse que des systèmes automatisés ou « de type IA » pourraient être actives en arrière-plan. Ces personnes – en particulier des personnes âgées et certains nouveaux arrivants – ont exprimé leur inquiétude face aux erreurs ou à la mauvaise interprétation de leurs

données personnelles par les machines. Un petit nombre de participants étaient préoccupés qu'un processus piloté par l'IA puisse manquer des crédits auxquels ils ont droit ou mal gérer des renseignements de nature délicate. D'autres étaient plus neutres, notant que l'automatisation pourrait réduire les erreurs humaines dans la mesure que le système est étroitement surveillé par l'Agence. Dans l'ensemble, bien que l'IA était rarement mentionnée, cette préoccupation souligne tout de même un désir sous-jacent de supervision humaine, de transparence et de réassurance que les déclarations sont examinées et vérifiées par le personnel de l'Agence.

### 3. Simplifier et moderniser le processus

Tant les utilisateurs que les non-utilisateurs ont cerné des possibilités plus vastes pour l'Agence de simplifier et de moderniser davantage l'expérience globale de production de déclarations. Les participants ont soutenu une plus grande automatisation (avec certaines réserves, mentionnées plus haut) et le remplissage automatique des déclarations en utilisant les données déjà disponibles à l'Agence (par exemple, les feuillets T4, les renseignements sur les prestations et les déductions) afin de réduire les questions non nécessaires et de s'assurer que le processus soit plus personnalisé et pertinent pour leur situation précise. Cette intégration était perçue comme un moyen de gagner du temps, de réduire les erreurs et d'aider les utilisateurs à se sentir plus confiants que leur déclaration était complète et exacte.

Les utilisateurs voyaient ces améliorations comme une étape logique dans l'évolution du système actuel de déclaration fiscale, tandis que les non-utilisateurs considéraient ce type d'automatisation comme un moyen de réduire la complexité et les risques perçus liés à ce processus. Les participants ont également demandé que le site Web de l'Agence soit plus simplifié et mieux intégré aux dossiers fiscaux existants.

### 4. Élargissement de l'admissibilité et prolongement du service actuel

En ce qui concerne le service Déclarer simplement en particulier, plusieurs participants ont également mentionné le potentiel d'élargir l'admissibilité et l'accès au service, suggérant qu'avec le temps, le service pourrait évoluer vers une option de production de déclarations plus automatisée qui ne nécessite pas d'invitation à participer. Quelques participants ont également proposé d'élargir la disponibilité du service au-delà de la période actuelle de 21 heures et de le rendre accessible 24 heures sur 24 pour mieux répondre aux besoins des personnes qui ont des horaires plus variables. Certains ont décrit cela comme une amélioration petite, mais significative, qui rendrait le service Déclarer simplement plus flexible et inclusif.

De plus, certains participants ont dit qu'ils aimeraient avoir l'option d'utiliser le service Déclarer simplement pour produire les déclarations des membres de leur famille en même temps, surtout dans les ménages où un membre est traditionnellement responsable de produire les déclarations de revenus pour tous, afin de simplifier le processus pour les familles et de réduire le dédoublement des efforts.

### 5. Fournir des preuves tangibles, la tenue de registres et des remboursements plus rapides

Une demande récurrente, formulée principalement par les utilisateurs, mais aussi répétée par certains non-utilisateurs, concerne la possibilité de télécharger ou d'imprimer une copie de leur déclaration produite par l'intermédiaire du service Déclarer simplement. Les participants ont dit qu'avoir une copie tangible de leur soumission leur procurerait une réassurance supplémentaire et un plus grand sentiment de contrôle. Beaucoup de participants souhaitaient conserver des copies physiques ou numériques de ce type de documents importants pour leurs registres personnels et aux fins de vérifications et se sentaient anxieux face au fait de n'avoir pas accès à un document de confirmation. Fournir une copie téléchargeable

ou imprimable a été décrit comme une amélioration simple qui aiderait à renforcer la confiance et la transparence du service Déclarer simplement. Certains participants souhaitaient aussi avoir une confirmation que les remboursements seraient traités plus rapidement par l'intermédiaire de Déclarer simplement, notant que la promesse de « remboursements plus rapides » pourrait inciter les particuliers à essayer le service.

## 6. Renforcer la confiance, la transparence et la responsabilisation

Pour les non-utilisateurs, la confiance et la connaissance du service étaient les principaux obstacles à l'adoption et représentaient les domaines clés d'amélioration du service. Les participants ont suggéré que l'Agence pourrait améliorer la confiance envers le service Déclarer simplement grâce à des efforts renforcés en matière d'image de marque et de communications, notamment au moyen d'une présence plus accrue en ligne et sur les réseaux sociaux, ainsi que par l'utilisation d'un langage plus clair et accessible dans les invitations et les courriels. Les témoignages et les exemples positifs d'utilisation du service provenant d'autres personnes étaient considérés comme une méthode précieuse pour renforcer la crédibilité auprès de ceux qui n'ont pas encore utilisé le service et pour démontrer que le service Déclarer simplement est à la fois sécuritaire et fiable.

Parmi les utilisateurs, une préoccupation majeure était la cohérence de l'admissibilité d'une année à l'autre. Beaucoup ont exprimé leur frustration que l'admissibilité semble changer sans explication suffisante ou claire, et ils souhaitaient que l'Agence clarifie quand et pourquoi une personne ayant déjà utilisé ce service pourrait ne plus être admissible – par exemple, pourquoi ce changement s'est produit et dans quelles circonstances il pourrait se reproduire. Les participants ont exprimé que la continuité de l'accès était très valorisée.

Certains participants ont également soulevé des questions sur la responsabilité face à d'éventuelles erreurs. Ils voulaient l'assurance que si une erreur survenait dans Déclarer simplement (c.-à-d. si des données préremplies étaient incomplètes ou inexactes), les utilisateurs ne seraient pas pénalisés et auraient des moyens clairs de résoudre les problèmes rapidement et équitablement.

## 7. Favoriser la littératie fiscale et la participation à long terme

Enfin, les participants, en particulier les plus jeunes et ceux qui sont novices avec la préparation et la soumission des déclarations de revenus, ont souligné la nécessité d'une éducation continue et d'un apprentissage précoce pour renforcer la confiance avec la production de déclarations de revenus au fil du temps. Beaucoup ont suggéré d'introduire une formation fiscale de base dans les écoles secondaires ou les programmes communautaires afin d'aider les futurs contribuables à mieux comprendre leurs responsabilités et à se sentir plus confiants de produire leurs déclarations de façon autonome.

D'autres ont encouragé l'Agence à continuer de démontrer que des outils comme le service Déclarer simplement peuvent aider les contribuables à maximiser leurs prestations et leurs crédits, en s'assurant que les utilisateurs constatent que la simplicité ne se fait pas au détriment de l'exactitude ou d'un avantage financier lorsqu'un remboursement est justifié. Plusieurs ont également mentionné que des mesures incitatives, comme un remboursement plus rapide ou d'autres petits avantages pour les nouveaux déclarants, pourraient inciter davantage de personnes à essayer le service.

Ensemble, ces résultats révèlent une feuille de route claire pour améliorer le service Déclarer simplement et le système de déclaration fiscale plus vaste de l'Agence. Les utilisateurs du service Déclarer simplement

aimeraient voir des améliorations qui rendent le service plus transparent et l'admissibilité plus cohérente d'une année à l'autre. En même temps, les non-utilisateurs ont besoin d'une plus grande assurance en ce qui concerne la confiance et le soutien humain avant d'adopter le service. En mettant en œuvre ces améliorations à l'avenir, l'Agence pourra faire de Déclarer simplement un outil plus inclusif, crédible et largement adopté par tous les types de déclarant au pays.

## IV. Méthodologie détaillée

## Méthodologie détaillée

---

### A. Phase 1 : Sondage en ligne

#### 1. Constitution de l'échantillon

Le public cible de ce sondage en ligne était constitué de particuliers qui avaient déjà été invités à produire leur déclaration de revenus en utilisant le service Déclarer simplement. L'échantillon a été segmenté selon l'année où les individus ont été invités à utiliser le service et leur statut de déclarant en fonction des renseignements contenus dans les registres de l'Agence. L'échantillon était constitué de :

- Participants invités à l'été 2022 – une combinaison de personnes qui n'avaient jamais produit de déclarations de revenus et de prestations auparavant ou qui avaient déjà produit des déclarations dans le passé, mais qui avaient arrêté d'en produire (c.-à-d. des non-déclarants et des déclarants irréguliers).
- Participants invités à l'été 2023 – une combinaison de personnes qui n'avaient jamais produit de déclarations de revenus et de prestations auparavant ou qui avaient déjà produit des déclarations dans le passé, mais qui avaient arrêté d'en produire (c.-à-d. des non-déclarants et des déclarants irréguliers).
- Participants invités en février 2024 – des particuliers qui avaient produit une déclaration de revenus et de prestations dans le passé (c.-à-d. des déclarants).
- Participants invités à l'été 2024 – une combinaison de personnes qui n'avaient jamais produit de déclarations de revenus et de prestations auparavant ou qui avaient déjà produit des déclarations dans le passé, mais qui avaient arrêté d'en produire (c.-à-d. des non-déclarants et des déclarants irréguliers).

Pour distinguer les différents sous-groupes mentionnés ci-dessus, des liens et des codes QR distincts ont été créés pour chaque population. Ainsi, quatre invitations distinctes ont été créées et le lien utilisé par chaque répondant pour accéder au sondage en ligne a permis au The Strategic Counsel (TSC) de déterminer leur statut de déclarant (c.-à-d. déclarant, non-déclarant ou déclarant irrégulier) et le moment où ils ont été invités à utiliser le service Déclarer simplement. Les invitations au sondage ont été adressées et envoyées par la poste par l'Agence à chaque invité. Les répondants ont reçu les renseignements suivants dans leur invitation :

- Ils ont été invités à participer parce qu'ils avaient déjà été invités à utiliser le service Déclarer simplement de l'Agence.
- Peu importe s'ils se souvenaient d'avoir été invités à utiliser le service, ils étaient admissibles à participer au sondage.
- Leur participation était entièrement volontaire, confidentielle et n'aurait eu aucune incidence sur leur situation actuelle auprès de l'Agence.

Un total de  $n = 1\,509$  personnes âgés de 16 ans ou plus ont répondu au sondage. Compte tenu du public cible et de l'approche méthodologique, aucun quota relatif au genre, à l'âge, à la région ou autre n'a été officiellement mis en œuvre. De plus, aucune pondération n'a été appliquée à l'échantillon final.

Pour mener cette étude, les invités du service Déclarer simplement ont été sélectionnés au hasard, sur une base stratifiée (par province/territoire) à partir de la base d'échantillonnage. Il est important de noter que durant l'été de 2022 et de 2023, l'Agence a invité des particuliers de certaines provinces uniquement, en fonction des besoins de son projet pilote. En 2024, le service a été étendu à toutes les provinces et tous les territoires. Une description détaillée de ce processus d'échantillonnage en deux phases est fournie ci-dessous.

### Sélection aléatoire initiale

Un premier échantillon des invitations envoyées par courrier pour chaque année de l'invitation a été généré comme suit :

- Les dossiers pour chaque année de l'invitation ont été stratifiés par province et par territoire, puis triés par ordre alphabétique par nom de famille, et chaque nième dossier par province et par territoire a été sélectionné.
- Pour obtenir une taille d'échantillon de  $n = 1\ 400$  à  $1\ 800$  pour les 4 années de l'invitation avec environ  $n = 350$  à  $450$  sondages remplis pour chaque année, l'Agence s'est basée sur le nombre suivant de dossiers par année :
  - Été 2022 : 10 704
  - Été 2023 : 15 015
  - Février 2024 : 14 916
  - Été 2024 : 14 052

### Nettoyage des listes et déduplication

Une fois que l'échantillon initial pour l'envoi par courrier pour chaque année de l'invitation a été extrait, une déduplication a été effectuée pour supprimer tout doublon entre les années et pour s'assurer que les répondants ne recevraient qu'une seule invitation au sondage. Si un dossier apparaissait dans plusieurs années, il était assigné à l'année dont l'échantillon était plus petit. Chaque liste a été nettoyée encore une fois afin de repérer les adresses incomplètes et pour veiller à ce que les adresses postales ne dépassent pas 40 caractères, conformément aux exigences du système pour l'impression et l'envoi postal.

Le nombre total de dossiers dans l'échantillon final d'envoi était de 54 687, avec la distribution régionale suivante.

Région	% de la base d'échantillonnage totale (n = 54 687)
Atlantique	4,71 %
Québec	18,91 %
Ontario	45,67 %
Prairies	5,28 %
Alberta	9,39 %
C.-B./Nord	16,04 %

## 2. Mesures incitatives

Pour inciter les personnes à participer au sondage, les répondants ont eu l'occasion de s'inscrire à un tirage et courir la chance de gagner une carte-cadeau d'épicerie (valeur de 100 \$). À la fin du sondage, les répondants qui souhaitaient s'inscrire au tirage ont fourni leur nom, leur numéro de téléphone et leur adresse courriel. Pour inciter davantage les gens à participer rapidement au sondage, l'invitation envoyée par la poste encourageait les répondants à remplir le sondage dans les deux semaines suivant la réception de l'invitation afin de pouvoir s'inscrire à un tirage réservé aux inscriptions hâtives. Un total de vingt cartes-cadeaux d'épicerie (valeur de 100 \$) ont été offertes : cinq dans le cadre du tirage réservé aux inscriptions hâtives et 15 autres lors du tirage parmi l'ensemble des participants qui s'y sont inscrits (peu importe la date à laquelle ils ont rempli le sondage).

## 3. Conception du questionnaire

The Strategic Counsel (TSC) a collaboré avec l'Agence afin d'élaborer un questionnaire comprenant des questions portant sur les difficultés auxquelles les personnes font face au moment de produire leurs déclarations de revenus des particuliers, la connaissance du service Déclarer simplement et l'expérience des personnes qui ont utilisé ce service pour produire leurs déclarations. Le questionnaire a permis de veiller à ce que tous les objectifs de recherche soient atteints et à ce qu'il respecte les normes du gouvernement du Canada en matière de recherche sur l'opinion publique. Une fois que le sondage en anglais a été approuvé, l'Agence a traduit le questionnaire et a fourni la version finale en français au TSC pour la programmation. Tous les documents de recherche se trouvent dans l'annexe.

## 4. Prétest

Compte tenu de la méthodologie du courrier en ligne utilisée pour ce sondage, le TSC n'a pas effectué de test préliminaire officiel. Les sondages en français et en anglais ont été mis à l'essai minutieusement, à la fois au sein du TSC et auprès de l'Agence, avant d'envoyer les invitations par la poste. De plus, les données sont vérifiées depuis le début du travail sur le terrain pour garantir l'exactitude de la programmation.

## 5. Travail sur le terrain et durée du sondage

Les invitations ont été envoyées par la poste entre le 21 et le 24 juillet 2025. Les travaux sur le terrain pour ce sondage ont été menés du 23 juillet au 25 août 2025. En moyenne, le questionnaire a pris 14 minutes à remplir.

## 6. Dispositions

Au total, 2 686 répondants ont participé au sondage en ligne par l'intermédiaire de l'invitation par courrier. Parmi ceux-ci, 1 509 personnes se sont qualifiées et ont répondu au sondage.

Le taux de réponse global des personnes ayant répondu au sondage était de 3 % et le taux d'achèvement global était de 56 %, selon les calculs présentés ci-dessous.

## DISPOSITIONS DU COURRIER EN LIGNE

Disposition	N
Invitations envoyées par la poste	54 687
Sondages terminés	1 509
Réponses partielles	1 177
Aucun contact et admissibilité inconnue	52 001
e = Proportion estimée de cas admissibles parmi les cas inconnus*	0,962

\*On ne sait pas combien d'invitations ont pu être non livrées/retournées à l'expéditeur, car elles sont détruites au bureau de poste à leur retour. Chaque envoi postal doit cependant être l'objet d'un rapport d'exactitude d'adresse exécuté sur les données dans le cadre du processus d'envoi postal. La liste de diffusion fournie avait une précision d'adresse de 96,2 %.

	Sondages terminés		Sondages terminés
Taux de réponse =	$\frac{\text{Sondages terminés} + \text{réponses partielles} + [e \times (\text{aucun contact} + \text{admissibilité inconnue})]}{1\ 509 + (1\ 177) + (0,962 \times 52\ 001)}$	Taux d'achèvement =	$\frac{\text{Sondages terminés} + \text{réponses partielles}}{1\ 509 + 1\ 177}$
3 % =	$\frac{1\ 509}{(1\ 509 + 1\ 177) + (0,962 \times 52\ 001)}$	56 % =	$\frac{1\ 509}{(1\ 509 + 1\ 177)}$

## 7. Marge d'erreur et intervalle de confiance

Selon une population de 2 389 552 personnes invitées à utiliser le service Déclarer simplement au cours des quatre années d'invitation visées par cette étude, on a établi un intervalle de confiance et un niveau de confiance de 95 %, et une marge d'erreur de 2,5 %. Veuillez noter que les résultats pour les sous-groupes ont une plus grande marge d'erreur d'échantillonnage que pour l'échantillon global en raison de leurs plus petites tailles d'échantillon.

## 8. Limites de l'étude

Compte tenu de l'approche du courrier en ligne, il est difficile d'établir des quotas pour des sous-groupes précis de personnes invitées à utiliser Déclarer simplement. Par conséquent, certains des résultats déclarés dans le présent document reflètent les points de vue d'un petit sous-ensemble de la population totale, et il faut faire preuve de prudence au moment de faire des déductions à l'ensemble de la population.

De plus, un biais de non-réponse peut exister lorsque les répondants refusent, ne peuvent pas ou ne veulent pas répondre au sondage. Dans de nombreuses études, certains répondants peuvent abandonner le sondage ou refuser de poursuivre le processus de sélection. En raison du biais de non-réponse, les personnes qui participent volontairement à un sondage et les non-répondants peuvent différer dans leurs attitudes et leurs comportements.

De plus, les sondages en ligne, par nature, ne comprennent que les répondants ayant les compétences élémentaires en littératie pour naviguer sur Internet. Ceux qui n'ont pas accès à Internet ou même un accès réduit à Internet auraient été exclus de ce sondage.

## B. Phase 2 : Groupes de discussion

### 1. Public cible

Comme pour la phase 1, le public cible de cette recherche était constitué de personnes âgées de 18 ans et plus qui avaient été invitées à produire une déclaration de revenus en utilisant le service Déclarer simplement de l'Agence.

### 2. Recrutement

Les participants ont été recrutés parmi les répondants du sondage en ligne (en phase 1) qui étaient admissibles et avaient accepté d'être contactés de nouveau dans le cadre de la recherche qualitative de suivi. Cette approche a été adoptée, car elle était considérée comme étant la méthode la plus rentable pour recueillir des renseignements plus approfondis auprès de ce public afin de s'appuyer sur les résultats du sondage.

Tous les participants ont été recrutés conformément aux [Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative](#). Il fallait notamment s'assurer que les exigences suivantes étaient respectées :

- Au cours des cinq dernières années, aucun participant (ni aucun membre de son ménage) n'a travaillé pour une société d'études de marché, un ministère ou un organisme fédéral, un parti politique et/ou dans le domaine des relations publiques ou des relations avec les médias.
- Aucun participant n'a participé à une discussion de groupe au cours des six derniers mois ou n'a participé à plus de cinq discussions de groupe au cours de la dernière année.
- Aucun participant n'a déjà participé à une séance de recherche qualitative liée à l'Agence ou à des questions concernant la production et la préparation de déclarations de revenus.
- Tous les participants ont pu participer dans la langue des groupes de discussion.
- Tous les participants étaient à l'aise et capables de participer en groupe.
- Tous les participants étaient à l'aise d'utiliser des plateformes de réunion en ligne.

Compte tenu du nombre limité de participants potentiels et des difficultés que certains participants pourraient rencontrer avec les plateformes de réunion en ligne, les personnes qui n'étaient pas à l'aise avec l'idée de participer à une discussion de groupe en ligne se sont vu offrir la possibilité de participer à un entretien individuel à la place.

### 3. Travail sur place et durée des groupes de discussion

Au total, dix groupes de discussion ont été organisés en ligne entre le 29 septembre et le 8 octobre 2025, avec des particuliers qui avaient déjà été invitées à utiliser le service Déclarer simplement de l'Agence. Les groupes ont été répartis de manière à ce que deux groupes soient organisés dans chacune des cinq régions suivantes : Atlantique/Ontario, Québec/communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM), Prairies et Colombie-Britannique/Nord. Dans quelques cas, les groupes ont été divisés entre l'Est et l'Ouest du Canada afin de tenir compte des sous-groupes de population plus petits, en particulier parmi

ceux qui avaient déjà utilisé Déclarer simplement. Les participants ont également été répartis en fonction de leur utilisation antérieure de Déclarer simplement (utilisateurs vs non-utilisateurs) et du type de déclarant (déclarants réguliers, déclarants réguliers et non-déclarants). Les détails relatifs à chaque groupe, notamment la date et l'heure, le lieu, la composition et la langue, sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Groupe	Date	Heure (HAE)	Lieu	Composition	Langue	Nombre de participants	Guide
1	29 sept.	De 18 h à 19 h 30	Est du Canada (Atlantique, Ontario et Québec)	Déclarants ayant déjà utilisé Déclarer simplement	Anglais	8	1
2	29 sept.	De 20 h à 21 h 30	Prairies	Combinaison de déclarants irréguliers et de non-déclarants n'ayant jamais utilisé Déclarer simplement	Anglais	6	3
3	1 <sup>er</sup> oct.	De 18 h à 19 h 30	Ontario/Atlantique	Combinaison de déclarants irréguliers et de non-déclarants n'ayant jamais utilisé Déclarer simplement	Anglais	8	3
4	1 <sup>er</sup> oct.	De 20 h à 21 h 30	Prairies	Déclarants n'ayant jamais utilisé Déclarer simplement	Anglais	8	4
5	2 oct.	De 18 h à 19 h 30	Ontario/Atlantique	Déclarants n'ayant jamais utilisé Déclarer simplement	Anglais	7	4
6	2 oct.	De 21 h à 22 h 30	Colombie-Britannique/Nord	Combinaison de déclarants irréguliers et de non-déclarants n'ayant jamais utilisé Déclarer simplement	Anglais	8	3
7	7 oct.	De 18 h à 19 h 30	Québec/CLOSM	Combinaison de déclarants ayant déjà utilisé Déclarer simplement et de déclarants n'ayant <u>jamais</u> utilisé Déclarer simplement	Anglais	7	2
8	7 oct.	De 21 h à 22 h 30	Ouest canadien (Prairies, Colombie-Britannique, Nord)	Déclarants ayant déjà utilisé Déclarer simplement	Anglais	8	1
9	8 oct.	De 18 h à 19 h 30	Québec/CLOSM	Combinaison de déclarants irréguliers et de non-déclarants	Anglais	3	3

				n'ayant <u>jamais</u> utilisé Déclarer simplement			
10	8 oct.	De 21 h à 22 h 30	Colombie- Britannique/ Nord	Déclarants n'ayant jamais utilisé Déclarer simplement	Anglais	8	4
<b>Nombre total de participants</b>						<b>71</b>	

Pour chaque discussion de groupe, huit personnes ont été recrutées, en s'attendant à ce que de six à huit personnes y participent. Dans la mesure du possible, l'objectif était que chaque groupe comprenne un mélange d'âge, de genre, d'origine ethnique, de revenu du ménage, de niveau d'études et de statut de service. Au total, 80 personnes ont été recrutées dans l'ensemble des 10 groupes et 71 d'entre elles ont participé aux discussions. De ces 71 participants, 23 avaient utilisé Déclarer simplement au moins une fois. Les discussions de groupe ont été menées en ligne par Zoom et ont duré environ 90 minutes. Pour sa participation, chaque personne a reçu un incitatif de 125 \$. Toutes les discussions de groupe ont été menées en anglais, à l'exception des deux tenues au Québec ou dans les CLOSM, qui ont été menées en français.

#### 4. Limites de l'étude

La recherche qualitative est de nature exploratoire et comprend la collecte, l'analyse et l'interprétation de données qui ne sont pas facilement réduites à des chiffres. Ce type de recherche fournit des renseignements précieux et utiles sur les opinions de publics cibles précis, comme en témoignent les « voix » de ces derniers. Toutefois, la nature semi-structurée des discussions de groupe ainsi que le nombre limité de participants à la recherche signifient que les constatations devraient être considérées comme étant de nature directionnelle. Elles ne doivent pas être considérées comme statistiquement représentatives de l'ensemble de la population des invités à Déclarer simplement partout au Canada.

## V. Annexe

## Annexe

---

### A. Questionnaire

Questionnaire « Déclarer simplement » final

Date : le 17 juillet 2025

#### Langue de communication

S0. Veuillez indiquer la langue dans laquelle vous souhaitez répondre au sondage.

Français

Anglais

#### Introduction

Au nom du gouvernement du Canada et de l'Agence du revenu du Canada, **The Strategic Counsel** mène un sondage pour mieux comprendre les obstacles ou les défis potentiels auxquels certains Canadiens font face lorsqu'ils produisent une déclaration de revenus et de prestations. Vous devriez prévoir **environ 10 minutes** pour répondre au sondage. Votre participation est volontaire et confidentielle.

Vos réponses seront anonymes, et les renseignements fournis seront administrés selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et toute autre loi qui s'y applique. Votre décision de participer ou non est la vôtre et il n'y aura aucune conséquence si vous décidez de ne pas répondre au sondage.

Ce projet de recherche est inscrit auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien qui vous permet de vérifier sa légitimité et de faire part de vos commentaires. Si vous avez des commentaires sur cette recherche, vous pouvez nous en faire part en allant à la page <https://canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/> et en utilisant le code SVR : 20250107-TH353. Si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce sondage, vous pouvez également consulter le site <http://canada.ca/arc-por>, ou communiquer avec Angela Muma, agente de recherche sur l'opinion publique, Agence du revenu du Canada, en lui envoyant un courriel à l'adresse [PABPOPRESG@cra-arc.gc.ca](mailto:PABPOPRESG@cra-arc.gc.ca).

À la fin du sondage, si vous souhaitez participer au tirage au sort, il vous sera demandé de fournir votre adresse électronique et votre numéro de téléphone. Ces renseignements sont recueillis uniquement dans le but de communiquer avec les gagnants du tirage au sort et ne seront pas communiqués au gouvernement du Canada, à l'Agence ou à tout autre tiers.

Nous vous demandons de répondre au sondage d'ici le 25 août 2025. Pour être admissible au tirage au sort des premiers répondants, veuillez répondre au sondage dans les deux semaines suivant la réception de votre lettre d'invitation.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, ou si vous souhaitez demander un autre format de sondage, veuillez communiquer avec :

Trista Heney, associée principale

Téléphone : 416-975-4465, poste 272

Courriel : [theney@thestrategiccounsel.com](mailto:theney@thestrategiccounsel.com)

## QUESTIONS DE SÉLECTION

S1. Codifiez automatiquement le répondant en fonction de l'URL à laquelle il répond au sondage.

Reçu une invitation en 2022 (déclarant ayant un écart dans leur historique de production ou non-déclarant) – URL 4045

Reçu une invitation en 2023 (déclarant ayant un écart dans leur historique de production ou non-déclarant) – URL 5230

Reçu une invitation en février 2024 (déclarant) – URL 8963

Reçu une invitation en été 2024 (déclarant ayant un écart dans leur historique de production ou non-déclarant) – URL 2902

S2 Quelle est votre année de naissance? [BO : INSCRIPTION DE L'ANNÉE – AAAA]

Je préfère ne pas répondre  [CONTINUEZ À LA QUESTION S2A]

S2A. À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?

15 ans et moins	<b>BO : TERMINÉ</b>
De 16 à 17 ans	<input type="checkbox"/>
De 18 à 24 ans	<input type="checkbox"/>
De 25 à 34 ans	<input type="checkbox"/>
De 35 à 44 ans	<input type="checkbox"/>
De 45 à 54 ans	<input type="checkbox"/>
De 55 à 64 ans	<input type="checkbox"/>
De 65 à 74 ans	<input type="checkbox"/>
75 ans ou plus	<input type="checkbox"/>

S3 Veuillez entrer les trois premiers caractères de votre code postal.

\_\_\_\_ \_  
Je préfère ne pas répondre  [CONTINUEZ À LA QUESTION S3A]

S3A. Dans quelle province ou dans quel territoire habitez-vous actuellement?

Alberta	<input type="checkbox"/>
Colombie-Britannique	<input type="checkbox"/>
Manitoba	<input type="checkbox"/>
Nouveau-Brunswick	<input type="checkbox"/>
Terre-Neuve-et-Labrador	<input type="checkbox"/>
Territoires du Nord-Ouest	<input type="checkbox"/>
Nouvelle-Écosse	<input type="checkbox"/>
Nunavut	<input type="checkbox"/>
Ontario	<input type="checkbox"/>
Île-du-Prince-Édouard	<input type="checkbox"/>
Québec	<input type="checkbox"/>
Saskatchewan	<input type="checkbox"/>
Yukon	<input type="checkbox"/>

## DÉFIS LIÉS À LA PRODUCTION DES DÉCLARATIONS

1. Nous aimerions en apprendre davantage sur l'expérience des personnes en ce qui concerne la production de déclarations de revenus. Quelles sont les principales préoccupations ou défis que vous rencontrez, s'il y a lieu, lorsque vous remplissez et vous produisez une déclaration de revenus des particuliers? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. **[BO : FAITES TOURNER LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE]**

J'ai un problème de santé qui m'empêche de remplir la déclaration de revenus seul	<input type="checkbox"/>
Je n'ai pas confiance en ma capacité à remplir correctement la déclaration de revenus	<input type="checkbox"/>
Remplir et produire une déclaration de revenus est très stressant	<input type="checkbox"/>
Le processus pour remplir et produire une déclaration de revenus est compliqué	<input type="checkbox"/>
Les termes et les formules utilisés sur les formulaires d'impôt portent à confusion	<input type="checkbox"/>
Il faut trop de temps et d'efforts pour remplir et produire une déclaration de revenus	<input type="checkbox"/>
Je crains de me tromper et de ne pas percevoir un paiement de prestations ou une déduction à laquelle j'ai droit	<input type="checkbox"/>
Je n'ai pas les documents nécessaires pour produire une déclaration de revenus	<input type="checkbox"/>
Je ne suis pas toujours sûr d'avoir tous les feuillets T4 ou autres feuillets dont j'ai besoin	<input type="checkbox"/>
Je suis préoccupé que les impôts que je pourrais devoir soient plus élevés que ce que je peux me permettre de payer	<input type="checkbox"/>
Je ne fais pas confiance à l'Agence et au gouvernement du Canada pour la sécurité de mes renseignements fiscaux et personnels	<input type="checkbox"/>
Je ne gagne pas assez d'argent en un an pour payer des impôts	<input type="checkbox"/>
Cela ne vaut pas la peine de produire une déclaration de revenus	<input type="checkbox"/>
Autre (veuillez préciser) _____ <b>[BO : DEUXIÈME ANCRAGE AU BAS DE LA LISTE.]</b>	<input type="checkbox"/>
Je ne rencontre aucun défi <b>[BO : ANCRAGE EXCLUSIF AU BAS DE LA LISTE.]</b>	<input type="checkbox"/>

## STATUT DE LA DÉCLARATION DE REVENUS

2. Quelle a été votre approche typique pour produire vos déclarations de revenus des particuliers? Veuillez sélectionner l'énoncé qui décrit le mieux votre situation.

Je n'ai pas l'habitude de remplir une déclaration de revenus	<input type="checkbox"/>
Je produis une déclaration de revenus chaque année, habituellement après la date d'échéance	<input type="checkbox"/>
Je produis une déclaration de revenus chaque année, habituellement au plus tard à la date d'échéance	<input type="checkbox"/>
Certaines années, je ne produis pas de déclaration de revenus, puis je me rattrape plus tard en produisant une déclaration pour plus d'une année à la fois	<input type="checkbox"/>

3. Autant que vous vous en souveniez, veuillez nous indiquer si vous avez produit ou non une déclaration de revenus des particuliers pour chacune des années suivantes, pour les revenus que vous avez reçus au cours de l'année précédente. À titre de rappel, vos réponses individuelles aux questions de ce sondage sont entièrement confidentielles et ne seront pas transmises à l'Agence. **[BO : UNE SEULE RÉPONSE PAR ANNÉE]**

	2018 (pour les revenus reçus en 2017)	2019 (pour les revenus reçus en 2018)	2020 (pour les revenus reçus en 2019)	2021 (pour les revenus reçus en 2020)	2022 (pour les revenus reçus en 2021)	2023 (pour les revenus reçus en 2022)	2024 (pour les revenus reçus en 2023)	2025 (pour les revenus reçus en 2024)
Oui, j'ai produit une déclaration de revenus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non, je n'ai pas produit de déclaration d'impôt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je ne me souviens pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**[BILLET À ORDRE :**

**CODE EN TANT QUE NON-DÉCLARANT S'IL :**

- « A REÇU UNE INVITATION EN 2022 » AU S1 ET « NON » OU « JE NE ME SOUVIENS PAS » AU COURS DE CHACUNE DES ANNÉES 2018, 2019, 2020 ET 2021 À LA Q. 3
- « A REÇU UNE INVITATION EN 2023 » AU S1 ET « NON » OU « JE NE ME SOUVIENS PAS » AU COURS DE CHACUNE DES ANNÉES 2019, 2020, 2021 ET 2022 À LA Q. 3
- « A REÇU UNE INVITATION EN ÉTÉ 2024 » AU S1 ET « NON » OU « JE NE ME SOUVIENS PAS » AU COURS DE CHACUNE DES ANNÉES 2020, 2021, 2022 ET 2023 À LA Q. 3

**CODE EN TANT QUE DÉCLARANT ayant un écart dans leur historique de production S'IL :**

- « A REÇU UNE INVITATION EN 2022 » À S1 ET UNE COMBINAISON DE « OUI », « NON » OU « JE NE ME SOUVIENS PAS » AU COURS DES ANNÉES 2018 À 2021, MAIS DOIT ÊTRE « OUI » POUR AU MOINS UNE DE CES ANNÉES À LA Q. 3
- « A REÇU UNE INVITATION EN 2023 » À S1 ET UNE COMBINAISON DE « OUI », « NON » OU « JE NE ME SOUVIENS PAS » AU COURS DES ANNÉES 2019 À 2022, MAIS DOIT ÊTRE « OUI » POUR AU MOINS UNE DE CES ANNÉES À LA Q. 3
- « A REÇU UNE INVITATION EN ÉTÉ 2024 » À S1 ET UNE COMBINAISON DE « OUI », « NON » OU « JE NE ME SOUVIENS PAS » AU COURS DES ANNÉES 2020 À 2023, MAIS DOIT ÊTRE « OUI » POUR AU MOINS UNE DE CES ANNÉES À LA Q. 3

**TOUS LES PERSONNES QUI ONT « REÇU UNE INVITATION EN FÉVRIER 2024 » AU S1 DOIVENT ÊTRE CODÉES COMME DÉCLARANT.]**

**SENSIBILISATION ET UTILISATION DE DÉCLARER SIMPLEMENT**

4. Avant d'être invité à participer à ce sondage, aviez-vous entendu parler d'un service pour produire votre déclaration de revenus appelé Déclarer simplement ou le service qui s'appelait auparavant « Produire ma déclaration »?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>
Je n'en suis pas certain	<input type="checkbox"/>

5. Le service Déclarer simplement par téléphone permet aux Canadiens admissibles de produire automatiquement leur déclaration de revenus par téléphone. Plus récemment, l'Agence a élargi le service pour inclure un formulaire papier simplifié et un formulaire numérique. Vous souvenez-vous avoir reçu une invitation à produire une déclaration à l'aide de l'une des options de Déclarer simplement?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>
Je n'en suis pas certain	<input type="checkbox"/>

- 5a. Avez-vous déjà cherché des renseignements sur le service Déclarer simplement?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>

- 5b. **[BO : SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA Q.5A, DEMANDEZ]** Où avez-vous cherché des renseignements sur le service Déclarer simplement?

En ligne (p. ex., recherche sur Google, etc.)	<input type="checkbox"/>
Médias sociaux (p. ex., Facebook, Instagram, Tik Tok, X)	<input type="checkbox"/>
Bureaux de Service Canada	<input type="checkbox"/>
Sur le site Web du gouvernement du Canada (Canada.ca)	<input type="checkbox"/>
Sur le site Web de l'Agence	<input type="checkbox"/>
Mon Dossier de l'Agence (p. ex., portail en ligne)	<input type="checkbox"/>
Autre (veuillez préciser) _____ <b>[BO : DEUXIÈME ANCRAGE AU BAS DE LA LISTE.]</b>	<input type="checkbox"/>
À part les renseignements contenus dans l'invitation, je n'ai pas cherché d'autres renseignements sur le service. <b>[BO : ANCRAGE EXCLUSIF AU BAS DE LA LISTE.]</b>	<input type="checkbox"/>

6. **[BO : SI ON A RÉPONDU « DÉCLARANT MANQUANT » À LA Q. 3 OU « DÉCLARANT » À LA QUESTION S1, OU RÉPONDU « NON-DÉCLARANT » À LA Q.3, MAIS « OUI » À LA PRODUCTION D'UNE DÉCLARATION DE REVENU UNE FOIS PAR ANNÉE, DEMANDEZ]** Avez-vous utilisé le service Déclarer simplement pour remplir vos déclarations de revenus? Veuillez cocher la réponse ci-dessous qui correspond le mieux à votre expérience.

J'ai utilisé le service Déclarer simplement <b>une fois</b> .	<input type="checkbox"/>
J'ai utilisé le service Déclarer simplement <b>plusieurs fois</b> .	<input type="checkbox"/>
Je n'ai <b>jamais</b> utilisé le service Déclarer simplement.	<input type="checkbox"/>

7. **[BO : SI LA RÉPONSE EST « N’A JAMAIS UTILISÉ LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT » À LA Q. 6, DEMANDEZ]** Vous avez dit que vous avez produit une déclaration de revenus pour une partie ou la totalité des années de 2018 à 2024, mais que vous n’avez pas utilisé le service Déclarer simplement. Quelles autres méthodes avez-vous utilisées pour produire votre déclaration de revenus? Sélectionnez toutes les réponses qui s’appliquent. **[PN: SI UN “DÉCLARANT” A RÉPONDU « NON » OU « JE NE SAIS PAS » POUR TOUTES LES ANNÉES À LA Q.3 ET « JE N’AI JAMAIS UTILISÉ LE SERVICE DECLARER SIMPLEMENT » À LA Q.6, POSER LA QUESTION SUIVANTE :]** Vous avez dit ne pas vous souvenir ou que vous n’avez pas produit une déclaration de revenus pour la totalité des années de 2018 à 2024. Quels sont les autres moyens que vous auriez pu avoir utilisés pour produire votre déclaration de revenus dans le passé?

J’ai utilisé les services d’un professionnel de l’impôt (p. ex., H&R Block, comptable, etc.)	<input type="checkbox"/>
J’ai produit une déclaration de revenus en format papier	<input type="checkbox"/>
J’ai utilisé un logiciel d’impôt en ligne payant ou gratuit (p. ex., Wealthsimple Tax, TurboTax, ImpôtExpert, StudioTax, etc.)	<input type="checkbox"/>
J’ai utilisé un comptoir d’impôts gratuit	<input type="checkbox"/>
Autre : (préciser) _____	<input type="checkbox"/>
<b>[PN: EXCLUSIF, ANCRER JUSQU’AU BAS, NE MONTER LES CHOIX DE RÉPONSE QU’À CEUX QUI SONT DES “DÉCLARANTS », MAIS QUI ONT RÉPONDU « NON » OU « JE NE ME SOUVIENS PAS » POUR TOUTES LES ANNÉES À LA Q.3]</b> Je ne me souviens d’avoir produit une déclaration de revenus dans le passé.	<input type="checkbox"/>

8. **[BO : SI LA RÉPONSE EST « PRODUIT UNE DÉCLARATION DE REVENUS EN FORMAT PAPIER » OU « UTILISÉ UN LOGICIEL D’IMPÔT EN LIGNE PAYANT OU GRATUIT » À LA Q. 7, DEMANDEZ]** Quelqu’un d’autre vous a-t-il aidé à remplir votre déclaration de revenus? Sélectionnez toutes les réponses qui s’appliquent.

Un ami	<input type="checkbox"/>
Un membre de votre famille	<input type="checkbox"/>
Un collègue	<input type="checkbox"/>
Un organisme communautaire (autre comptoir communautaire bénévole)	<input type="checkbox"/>
Autre : (préciser) _____	<input type="checkbox"/>
<b>[BO : EXCLUSIF]</b> Personne d’autre ne m’a aidé à remplir mes déclarations de revenus.	<input type="checkbox"/>

9. **[BO : SI ON A RÉPONDU « JE N’AI JAMAIS UTILISÉ LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT » À LA Q. 6 OU « NON-DÉCLARANT » ET « NON » OU « JE NE ME SOUVIENS PAS » POUR TOUTES LES ANNÉES À LA Q. 3, DEMANDEZ :]** Après avoir reçu une invitation à utiliser le service Déclarer simplement, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de ne pas l’utiliser? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent. **[SI ON A RÉPONDU « NON-DÉCLARANT » À LA Q.3 ET « J’AI UTILISÉ LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT UNE FOIS OU PLUSIEURS FOIS » À LA Q.6, DEMANDEZ)** Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de ne pas utiliser le service Déclarer simplement après avoir d’abord reçu une invitation à l’utiliser? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent. **[BO : FAITES TOURNER LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE]**

Je ne savais pas que je pouvais produire une déclaration en utilisant le service Déclarer simplement	<input type="checkbox"/>
Je ne me souviens pas d’avoir reçu une lettre d’invitation	<input type="checkbox"/>

Je craignais de commettre une erreur	<input type="checkbox"/>
Je craignais de ne pas pouvoir modifier des renseignements inexacts après avoir produit ma déclaration	<input type="checkbox"/>
J'étais préoccupé par le fait que l'utilisation de ce service ne permet pas de vérifier la production ou d'obtenir une copie papier de votre déclaration	<input type="checkbox"/>
<b>[BO : À INCLURE SEULEMENT POUR LES RÉPONDANTS QUI HABITENT AU QUÉBEC]</b> Je dois produire deux déclarations au Québec (provinciale et fédérale), dont ce service n'a pas de sens pour moi	<input type="checkbox"/>
Je n'avais pas tous les renseignements dont j'avais besoin pour produire une déclaration en utilisant ce service	<input type="checkbox"/>
J'ai changé d'adresse ou d'état civil, ce qui m'a empêché d'utiliser ce service	<input type="checkbox"/>
J'ai un forfait limité téléphonique et de données et je ne voulais pas utiliser de minutes ou de temps pour produire une déclaration en utilisant ce service	<input type="checkbox"/>
J'ai un accès limité ou pas d'accès à Internet ou à un ordinateur.	<input type="checkbox"/>
Je produis ma déclaration conjointement avec mon conjoint ou époux qui n'est pas admissible à utiliser le service Déclarer simplement	<input type="checkbox"/>
Je ne pense pas que le service Déclarer simplement soit plus simple ou plus facile que d'autres moyens de produire une déclaration	<input type="checkbox"/>
J'ai essayé d'utiliser le service, mais je n'étais pas admissible (p. ex., mes revenus étaient trop élevés, j'avais d'autres types de revenus qui n'étaient pas admissibles, etc.)	<input type="checkbox"/>
J'ai pensé que la lettre était du matériel promotionnel et qu'elle ne m'était pas expressément destinée	<input type="checkbox"/>
J'ai craint d'ouvrir l'enveloppe et je me suis rendu compte trop tard que j'aurais pu produire une déclaration en utilisant le service	<input type="checkbox"/>
J'ai eu besoin d'aide pour répondre aux questions	<input type="checkbox"/>
Je n'ai pas compris certaines questions	<input type="checkbox"/>
Autre (veuillez préciser) _____ <b>[BO : ANCRAGE AU BAS DE LA LISTE.]</b>	<input type="checkbox"/>

10. **[BO : SI VOUS AVEZ RÉPONDU UTILISÉ LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT « UNE FOIS » OU « PLUSIEURS FOIS » À LA Q. 6, DEMANDEZ]** Parmi les options suivantes laquelle avez-vous utilisée pour produire votre déclaration de revenus au moyen du service Déclarer simplement? Si vous avez utilisé plus d'une option au cours de plusieurs années d'imposition, veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

Déclarer simplement par téléphone (anciennement appelé Produire ma déclaration)	<input type="checkbox"/>
Déclarer simplement par voie numérique (un formulaire Web offert par l'Agence sur le site Canada.ca)	<input type="checkbox"/>
Déclarer simplement sur papier	<input type="checkbox"/>

11. **[BO : SI LA RÉPONSE EST D'AVOIR UTILISÉ LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT « UNE FOIS » OU « PLUSIEURS FOIS » À LA Q. 6, DEMANDEZ]** Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait du processus de production de votre déclaration de revenus en utilisant ... **[BO : NE MONTRER QUE LES OPTIONS DE RÉPONSE SÉLECTIONNÉES À LA Q. 10]**

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Je ne sais pas.
Déclarer simplement par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déclarer simplement par voie numérique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déclarer simplement sur papier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. **[BO : SI LA RÉPONSE EST « TRÈS » OU « PLUTÔT SATISFAIT » À LA Q. 11, DEMANDEZ]** Quelle est la principale raison pour laquelle vous êtes satisfait du service [insérer les options de réponse à la Q. 11]?
13. **[BO : SI LA RÉPONSE EST « TRÈS » OU « PLUTÔT INSATISFAIT » À LA Q. 11, DEMANDEZ]** Quelle est la principale raison pour laquelle vous êtes insatisfait du service [insérer les options de réponse à la Q. 11]?
14. **[BO : SI LA RÉPONSE EST DÉCLARER SIMPLEMENT « UNE FOIS » OU « PLUSIEURS FOIS » À LA Q. 6, DEMANDEZ]** Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de chacun des aspects et caractéristiques suivants du service Déclarer simplement?

<b>[BO : RANDONISER LES ÉLÉMENTS A à G EN VEILLANT À CE QUE L'ITEM B VIENNENT TOUJOURS APRÈS L'ÉLÉMENT A]</b>	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Je ne sais pas.	Pas applicable
a. La lettre d'invitation que vous avez reçue et les renseignements qu'elle contient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Les renseignements sur le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

provenant de toute autre source (autre que la lettre d'invitation)							
c. Le professionnalisme des agents de l'Agence avec lesquels vous avez interagi, s'il y a lieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Les réponses aux questions que vous avez posées sur le service ou sur votre déclaration de revenus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. La facilité d'accès au service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. La facilité de remplir votre déclaration de revenus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Le temps qu'il vous a fallu pour produire votre déclaration en utilisant le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. **[BO : SI LA RÉPONSE EST D'AVOIR UTILISÉ LE SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT « UNE FOIS » OU « PLUSIEURS FOIS » À LA Q. 6, DEMANDEZ]** Quelles sont vos suggestions pour améliorer le service Déclarer simplement ou votre expérience de l'utilisation du service?

- Je n'ai aucune suggestion à faire

16. **[BO : DEMANDEZ À TOUS]** Le service Déclarer simplement permet aux particuliers admissibles de produire leur déclaration de revenus par téléphone, par voie numérique ou sur papier. Le service est gratuit et il n'y a aucun calcul à faire. Il n'est pas nécessaire de parler à un agent des centres de contact de l'Agence. Que vous ayez déjà utilisé le service Déclarer simplement ou non, lequel des énoncés suivants vous encouragerait à envisager d'utiliser ce service? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. **[BO : FAITES TOURNER LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE]**

Ce service est gratuit	<input type="checkbox"/>
Ce service est facile à utiliser	<input type="checkbox"/>
Je ne vais pas manquer les versements de prestations et de crédits auxquels je pourrais avoir droit	<input type="checkbox"/>
C'est un moyen rapide de produire une déclaration	<input type="checkbox"/>
Ce service est sécurisé	<input type="checkbox"/>

Autre (veuillez préciser) _____ [BO : <b>DEUXIÈME ANCRAGE AU BAS DE LA LISTE.]</b>	<input type="checkbox"/>
Aucun de ces éléments ne m'encourage à utiliser le service [BO : <b>ANCRAGE. EXCLUSIF AU BAS DE LA LISTE.]</b>	<input type="checkbox"/>

17. [BO : NE PAS DEMANDER À CEUX QUI ONT CHOISI « AUCUN DE CES ÉLÉMENTS NE M'ENCOURAGE À UTILISER LE SERVICE » À LA Q. 16] Lequel des énoncés suivants est le plus important pour vous et vous encouragerait à envisager d'utiliser ce service? Veuillez choisir une option.

[BO : INSÉRER LES OPTIONS DE RÉPONSE SÉLECTIONNÉES À LA Q. 16 – SI SEULEMENT UN ÉLÉMENT A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ À LA Q. 16, IL Y AURA UN LANCEMENT AUTOMATIQUE]

18. Quelle est la meilleure façon pour l'Agence de s'assurer que vous entendez parler du service Déclarer simplement? Veuillez sélectionner jusqu'à trois réponses à partir de la liste ci-dessous. [BO : FAITES TOURNER LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE]

Publicité à la télévision	<input type="checkbox"/>
Publicité à la radio	<input type="checkbox"/>
Publicité en ligne	<input type="checkbox"/>
Publicité sur les médias sociaux (p. ex., Facebook, Instagram, Tik Tok, X)	<input type="checkbox"/>
Publicité dans les journaux ou les magazines (en format papier)	<input type="checkbox"/>
Publicité dans les transports en commun	<input type="checkbox"/>
Publicité dans les centres de Service Canada	<input type="checkbox"/>
Sur le site Web du gouvernement du Canada (Canada.ca)	<input type="checkbox"/>
Sur le site Web de l'Agence	<input type="checkbox"/>
Lettre envoyée directement par l'Agence	<input type="checkbox"/>
Notification dans Mon Dossier de l'Agence (p.ex., portail en ligne)	<input type="checkbox"/>
Autre (veuillez préciser) _____ [BO : <b>DEUXIÈME ANCRAGE AU BAS DE LA LISTE.]</b>	<input type="checkbox"/>
Aucun de ces éléments [BO : ANCRAGE. EXCLUSIF AU BAS DE LA LISTE.]	<input type="checkbox"/>

19. Étant donné que la date limite de production des déclarations est généralement à la fin du mois d'avril de chaque année, quel serait le meilleur moment pour l'Agence de vous envoyer une invitation à utiliser le service Déclarer simplement?

Au cours du mois de janvier	<input type="checkbox"/>
Au cours du mois de février	<input type="checkbox"/>
Au cours du mois de mars	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) :	<input type="checkbox"/>
[BO : ANCRAGE AU BAS DE LA LISTE] Le moment n'a pas d'importance	<input type="checkbox"/>

### Démographie

Ces dernières questions sont à des fins statistiques seulement et nous aideront à classer vos réponses. Soyez assuré que toutes vos réponses sont confidentielles.

20. À quel genre vous identifiez-vous?

Homme	<input type="checkbox"/>
Femme	<input type="checkbox"/>
Autre genre – veuillez préciser :	<input type="checkbox"/>
Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

21. Quel est votre niveau de scolarité?

8e année / 2e secondaire ou moins	<input type="checkbox"/>
Études secondaires partielles	<input type="checkbox"/>
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	<input type="checkbox"/>
Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers	<input type="checkbox"/>
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une autre institution non universitaire	<input type="checkbox"/>
Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat	<input type="checkbox"/>
Baccalauréat	<input type="checkbox"/>
Certificat universitaire supérieur au baccalauréat	<input type="checkbox"/>
Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

22. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage? C'est-à-dire le revenu total de tous les membres de votre ménage, avant impôts.

Moins de 20 000 \$	<input type="checkbox"/>
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	<input type="checkbox"/>
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	<input type="checkbox"/>
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	<input type="checkbox"/>
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	<input type="checkbox"/>
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	<input type="checkbox"/>
150 000 \$ et plus	<input type="checkbox"/>
Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

23. Remarque

Marié(e)	<input type="checkbox"/>
Union de fait	<input type="checkbox"/>
Séparé(e)/divorcé(e)	<input type="checkbox"/>
Veuf	<input type="checkbox"/>
Célibataire	<input type="checkbox"/>
Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

24. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre statut d'emploi actuel?

Employé(e) à temps plein c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine	<input type="checkbox"/>
Employé(e) à temps partiel c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine	<input type="checkbox"/>
Travailleur indépendant	<input type="checkbox"/>

Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	<input type="checkbox"/>
Étudiant à temps plein	<input type="checkbox"/>
À la retraite	<input type="checkbox"/>
Je suis une personne qui ne fait pas partie de la population active (p. ex. une personne au foyer à temps plein, une personne sans emploi qui ne cherche pas du travail)	<input type="checkbox"/>
Autre : (préciser) _____	<input type="checkbox"/>
Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

25. Êtes-vous né au Canada?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>
Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

26. [SI LA RÉPONSE EST « NON » À LA Q.25, DEMANDEZ] Depuis combien d'années vivez-vous au Canada?

Moins de 5 ans	<input type="checkbox"/>
De 5 à 9 ans	<input type="checkbox"/>
10 ans ou plus	<input type="checkbox"/>
Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

27. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Français	<input type="checkbox"/>
Anglais	<input type="checkbox"/>
Autre : (préciser) _____	<input type="checkbox"/>
Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

28. Êtes-vous...

	Oui	Non	Préfère ne pas répondre
Une personne autochtone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une personne qui fait partie des minorités visibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une personne en situation de handicap (par exemple, des problèmes de vision, d'ouïe, de mobilité, de flexibilité, de dextérité, de douleur, d'apprentissage, de développement, de mémoire ou de santé mentale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Si vous souhaitez participer au tirage au sort pour courir la chance de gagner une carte-cadeau d'épicerie 100 \$, veuillez fournir votre adresse courriel et votre numéro de téléphone ci-dessous. Ces renseignements ne seront pas communiqués au gouvernement du Canada, à l'Agence ou à tout autre tiers et sont uniquement destinés à communiquer avec les gagnants du tirage au sort.

Prénom

Adresse courriel

Numéro de téléphone :

Je ne souhaite pas être inscrit et préfère ne pas fournir mes renseignements.

30. Au nom de l'Agence, The Strategic Counsel va mener des groupes de discussion en ligne de suivi où des sujets semblables à ceux abordés dans le présent sondage seront discutés. Si vous êtes recruté pour participer, un incitatif de 125 \$ vous sera remis en reconnaissance de votre temps. Souhaitez-vous que l'on communique avec vous pour participer à un groupe de discussion en ligne?

Oui

Non

31. **[DEMANDEZ SEULEMENT SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA Q30]** Veuillez indiquer ci-dessous votre prénom, votre numéro de téléphone et votre adresse de courriel. Veuillez noter que ces renseignements ne seront utilisés que pour communiquer avec vous au sujet de votre participation à un groupe de discussion en ligne et que toutes les personnes qui fournissent leurs renseignements ne seront pas nécessairement contactées.

Prénom :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

**[BO : N'AFFICHEZ QUE SI DES RENSEIGNEMENTS ONT ÉTÉ FOURNIS À LA Q29]**  Veuillez utiliser les coordonnées que j'ai fournies pour le tirage au sort.

## B. Invitation par courrier

Exemple: Lettre d'invitation au sondage destinée aux personnes précédemment invitées à utiliser Déclarer simplement.



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

Juillet 2025

Pour accéder à votre questionnaire en ligne, visitez :  
**ARCsondageDéclarersimplement.com/4045**  
Ou numérisez le code QR statique avec votre appareil mobile :



**Objet : L'Agence veut avoir de vos nouvelles! Fournissez vos commentaires et courez la chance de gagner une des 20 cartes-cadeaux d'épicerie d'une valeur de 100 \$ de la part du The Strategic Counsel.**

L'Agence du revenu du Canada mène un sondage auprès des particuliers qui ont déjà été invités à utiliser le service Déclarer simplement de l'Agence. Vous êtes toujours admissible à participer, même si vous n'avez pas entendu parler de Déclarer simplement ou si vous ne l'avez pas déjà utilisé.

### **Vos commentaires aident l'Agence à améliorer leurs services**

Vos commentaires seront utilisés pour aider l'Agence à comprendre les défis potentiels auxquels certains Canadiens font face lorsqu'ils produisent une déclaration de revenus et de prestations.

Votre participation est entièrement **volontaire** et **confidentielle**. Il vous faudra environ 10 minutes pour répondre au sondage, et toutes vos réponses demeureront anonymes. L'Agence ne saura pas quels commentaires vous donnez.

Si vous avez des questions au sujet de la présente lettre, veuillez communiquer avec l'équipe de la recherche sur l'opinion publique de l'Agence par courriel, à l'adresse suivante : [PABPOPRESG@cra-arc.gc.ca](mailto:PABPOPRESG@cra-arc.gc.ca). Pour voir une liste des projets de recherche actifs de l'Agence, consultez la page [www.canada.ca/arc-por](http://www.canada.ca/arc-por).

### **Protection des renseignements personnels**

L'Agence a fait appel à The Strategic Counsel, une entreprise de recherche indépendante, pour mener et organiser le sondage en son nom. Comme il a été mentionné ci-dessus, toutes les réponses demeureront entièrement anonymes. Votre décision de participer ou non n'aura absolument aucune incidence sur votre position actuelle auprès de l'Agence. Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. La collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels sont conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale. En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, vous avez droit à la protection, à l'accès et à la correction ou à l'annotation de vos renseignements personnels.

Veillez répondre au sondage le plus tôt possible. Si vous le faites dans les deux semaines après avoir reçu la présente lettre, vous serez inscrit à un tirage réservé aux répondants hâtifs pour courir la chance de gagner l'une des cinq cartes-cadeaux d'épicerie d'une valeur de 100 \$ offertes par The Strategic Counsel.

Merci,

Division des relations avec les intervenants, Direction des déclarations des particuliers

## C. Questionnaire de recrutement

**ARC – Services Déclarer simplement**  
Questionnaire de recrutement – du sondage  
Groupes en français (4 septembre 2025)

### Résumé des consignes de recrutement

- Groupes tenus en ligne (Zoom)
- Durée prévue de chaque rencontre : 90 minutes
- Recrutement de huit participants
- Incitatifs de 125 \$ par personne, versés aux participants par transfert électronique après la rencontre

Caractéristiques des groupes de discussion:

GROUP E	DATE	HEURE (HNE)	HEURE (LOCALE)	LIEU	COMPOSITION DU GROUPE
7	7 octobre	18 h à 19 h 30	18 h à 19 h 30	Quebec	Combinaison de ceux qui ont utilisé Déclarer simplement et de déclarants qui <u>n'ont pas</u> utilisé Déclarer simplement
9	8 octobre	18 h à 19 h 30	18 h à 19 h 30	Quebec	Combinaison de déclarants et de non-déclarants qui n'ont <u>pas</u> utilisé Déclarer simplement

### Questionnaire de recrutement

#### INTRODUCTION

Bonjour, je m'appelle **[NOM DU RECRUTEUR]**. Je vous appelle du Strategic Counsel, une entreprise nationale de recherche sur l'opinion publique, pour le compte du gouvernement du Canada. / Hello, my name is **[RECRUITER NAME]**. I'm calling from The Strategic Counsel, a national public opinion research firm, on behalf of the Government of Canada.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? / Would you prefer to continue in English or French? **[CONTINUER DANS LA LANGUE PRÉFÉRÉE]**

#### NOTER LA LANGUE ET CONTINUER

Français **CONTINUER**

Anglais **PASSER AU QUESTIONNAIRE ANGLAIS**

Comme vous vous en souvenez peut-être, vous avez récemment répondu à un sondage en ligne concernant le service Déclarer simplement de l'ARC et avez exprimé votre intérêt à être contacté pour participer à un groupe de discussion en ligne de suivi.

La rencontre prendra la forme d'une table ronde virtuelle (aussi appelé groupe de discussion) et sera animée par un modérateur expérimenté. Les participants recevront des honoraires de 125 \$ en reconnaissance de leur temps.

Votre participation est entièrement volontaire et toutes vos réponses seront confidentielles. Nous aimerions simplement connaître vos expériences et vos opinions : personne n'essaiera de vous vendre quoi que ce soit ou de promouvoir des produits. Le rapport que nous rédigerons sur cette série de groupes de discussion n'attribuera aucun commentaire à une personne.

**[SEULEMENT SI ON LE LUI DEMANDE, LE RECRUTEUR PEUT CONFIRMER]**

**COMMANDITAIRE DU SONDAJE :** Cette recherche est commanditée par l'Agence du revenu du Canada. Notez que votre participation demeurera entièrement confidentielle et qu'elle n'aura aucune incidence sur vos relations avec le gouvernement du Canada, y compris l'ARC, de quelque façon que ce soit.

**VALIDATION :** Vous pouvez visiter <http://canada.ca/arc-por> pour vérifier la légitimité de cette étude.

Avant de vous inviter à participer, je dois vous poser quelques questions qui nous permettront de former des groupes suffisamment diversifiés. Cela prendra environ cinq minutes. Puis-je vous poser quelques questions?

Oui     **CONTINUER**  
Non     **REMERCIER ET CONCLURE**

**QUESTIONS DE SÉLECTION**

1. Est-ce que vous ou une personne de votre ménage avez travaillé pour l'un des types d'organisations suivants au cours des cinq dernières années?

Une société d'études de marché	<b>REMERCIER ET CONCLURE</b>
Un ministère ou un organisme gouvernemental fédéral	<b>REMERCIER ET CONCLURE</b>
Un parti politique	<b>REMERCIER ET CONCLURE</b>
Dans les relations publiques ou les relations avec les médias	<b>REMERCIER ET CONCLURE</b>
Non, aucune de ces réponses	<b>CONTINUER</b>

2. **BASÉ SUR LE SONDAJE; NE PAS DEMANDER.**

Déclarant irrégulier  
Non-déclarant  
Déclarant

**S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE, LE CAS ÉCHÉANT.**

3. **D'APRÈS LES RÉPONSES AU SONDAJE À LA Q.6; NE PAS DEMANDER.**

N'a jamais utilisé le service Déclarer simplement.  
A utilisé le service Déclarer simplement une ou plusieurs fois.

SI	ET	GROUPES
----	----	---------

Déclarant irrégulier	Jamais utilisé Déclarer simplement à la Q.6	<b>GROUPE 9</b>
Déclarant irrégulier	A utilisé Déclarer simplement à la Q.6	<b>GROUPE 7</b>
Non-déclarant	N'a pas produit ou ne se souvient pas d'avoir produit sa déclaration pour toutes les années à la Q.3 du sondage.	<b>GROUPE 9</b>
Non-déclarant	Jamais utilisé Déclarer simplement à la Q.6	<b>GROUPE 9</b>
Non-déclarant	A utilisé Déclarer simplement à la Q.6	<b>GROUPE 7</b>
Déclarant	Jamais utilisé Déclarer simplement à la Q.6	<b>GROUPE 7</b>
Déclarant	A utilisé Déclarer simplement à la Q.6	<b>GROUPE 7</b>

4. Dans quelle ville habitez-vous?

LIEU	VILLES	
Québec	Ces villes peuvent notamment comprendre (mais ne sont pas limité à):  Gatineau, Laval, Longueuil, Montréal, Sherbrooke, Trois-Rivières, Québec City  <b>ASSURER UN BON MÉLANGE.</b>	<b>CONTINUER – GROUPE 7 &amp; 9</b>

5. Seriez-vous prêt/prête à m'indiquer votre tranche d'âge dans la liste suivante?

Moins de 16 ans	<b>REMERCIER ET CONCLURE</b>
16 à 24	
25 à 34	
35 à 44	
45 à 54	
55 à 64	
65 ans ou plus	<b>DANS LA MESURE DU POSSIBLE, S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE SELON L'ÂGE.</b>
<b>RÉPONSE SPONTANÉE</b>	
Préfère ne pas répondre	<b>REMERCIER ET CONCLURE</b>

6. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu annuel total de votre ménage en 2024 – c'est-à-dire le revenu cumulatif de l'ensemble des membres de votre ménage avant impôt?

Moins de 20 000 \$	<b>CONTINUER</b>
20 000 \$ à moins de 40 000 \$	

40 000 \$ à moins de 60 000 \$	
60 000 \$ à moins de 80 000 \$	
80 000 \$ à moins de 100 000 \$	
100 000 \$ à moins de 125 000 \$	
125 000 \$ à moins de 150 000 \$	
150 000 \$ ou plus	
<b>RÉPONSE SPONTANÉE</b> Préfère ne pas répondre	<b>REMERCIER ET CONCLURE</b>

**LES GROUPES SE PENCHERONT SUR LES REVENUS DU MÉNAGE SOUS 80 000 \$.**

7. Quel est votre genre?

Femme

Homme

Non binaire

**[NE PAS LIRE]** Préfère s'auto-identifier (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

**RÉPONSE SPONTANÉE** Préfère ne pas répondre

**S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE PAR SEXE DANS CHAQUE GROUPE.**

8. Lequel ou lesquels des groupes raciaux ou culturels suivants vous décrivent le mieux? (Plusieurs choix possibles)

Blanc

Sud-asiatique (p. ex., indien, pakistanais, sri-lankais)

Chinois

Noir

Latino-américain

Philippin

Arabe

Asiatique du sud-est (p. ex., vietnamien, cambodgien, thaïlandais)

Coréen ou japonais

Autochtone

Autre groupe racial ou culturel (préciser)

**RÉPONSE SPONTANÉE** : Préfère ne pas répondre **REMERCIER ET CONCLURE**

**DANS LA MESURE DU POSSIBLE, S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE.**

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

École primaire

Études secondaires partielles

Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent

Certificat ou diplôme d'apprenti inscrit ou d'une école de métiers

Certificat ou diplôme d'un collège, cégep ou autre établissement non universitaire

Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat

Baccalauréat

Diplôme d'études supérieur au baccalauréat

**RÉPONSE SPONTANÉE** : Préfère ne pas répondre **REMERCIER ET CONCLURE**

**DANS LA MESURE DU POSSIBLE, S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE.**

10. Choisissez l'énoncé qui décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle.

Employé(e) à temps plein (35 heures ou plus par semaine)  
Employé(e) à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)  
Travailleurs indépendants  
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi  
Étudiant à temps plein  
À la retraite  
Pas sur le marché du travail (au foyer à temps plein, sans emploi et non à la recherche d'un emploi)  
Reçoit des prestations d'invalidité  
Reçoit de l'assistance sociale ou du soutien du revenu  
Autre statut d'emploi  
**BÉNÉVOLE** Préfère ne pas répondre **REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL**

**DANS LA MESURE DU POSSIBLE, S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE.**

11. Est-ce que vous connaissez le concept du « groupe de discussion »?

Oui **CONTINUER**

Non **EXPLIQUER QUE** : « un groupe de discussion se compose de six à huit participants et d'un modérateur. Au cours d'une période de 90 minutes, les participants sont invités à discuter d'un éventail de questions reliées au sujet abordé ».

12. Dans le cadre du groupe de discussion, on vous demandera de participer activement à une conversation. En pensant à la manière dont vous interagissez lors de discussions en groupe, quelle note vous donneriez-vous sur une échelle de 1 à 5 si 1 signifie « j'ai tendance à ne pas intervenir et à écouter les autres parler » et 5, « je suis habituellement une des premières personnes à parler »?

1-2 **REMERCIER ET CONCLURE**

3-5 **CONTINUER**

13. Étant donné que ce groupe se réunira en ligne, vous aurez besoin, pour participer, d'un accès Internet haut débit et d'un ordinateur muni d'une caméra Web, d'un microphone et d'un haut-parleur en bon état de marche.

**CONFIRMER LES POINTS CI-DESSOUS. METTRE FIN À L'APPEL SI NON À L'UN DES TROIS.**

Le participant a accès à Internet haut débit

Le participant a un ordinateur avec caméra Web

14. Avez-vous utilisé des logiciels de réunion en ligne tels que Zoom, Webex, Microsoft Teams, Google Hangouts/Meet, etc., au cours des deux dernières années?

Oui **CONTINUER**

Non **CONTINUER**

15. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'utiliser un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent pour participer à une réunion vidéo (comme Zoom, Microsoft Teams ou Google Meet)?

Très confortable, je les utilise régulièrement sans aide

**CONTINUER**

Un peu confortable, je peux les utiliser, mais j'ai parfois besoin d'un peu d'aide **CONTINUER**

Pas très à l'aise, j'ai généralement besoin d'aide pour l'installation

**PASSER À LA Q.15A**

Pas du tout à l'aise, je ne sais pas comment fonctionnent les réunions vidéo

**PASSER À**

#### **LA Q.15A**

15A. Pour le groupe, vous devrez vous joindre à un appel vidéo à une heure déterminée. Si nous vous donnions des instructions à l'avance, auriez-vous un ami, un membre de votre famille ou une personne de soutien qui pourrait vous aider à vous joindre à la réunion?

**SI LE RÉPONDANT N'A PERSONNE POUR L'AIDER, ÉVALUER S'IL SERAIT DISPOSÉ À FAIRE UN ESSAI AVEC LE PERSONNEL DU CTS AVANT LA RÉUNION.**

16. Au cours de la discussion, vous pourriez devoir lire ou visionner du matériel affiché à l'écran, ou faire des exercices en ligne comme ceux qu'on trouve dans les sondages. On vous demandera aussi de participer activement à la discussion en ligne à l'aide d'une caméra Web. Pensez-vous avoir de la difficulté, pour une raison ou une autre, à lire les documents ou à participer à la discussion par vidéo?

**LE RECRUTEUR DOIT NOTER ET LE CTS DOIT DÉTERMINER SI DES MESURES D'ADAPTATION PEUVENT ÊTRE PRISES.**

17. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion, à une entrevue ou à un sondage organisé à l'avance en contrepartie d'une somme d'argent?

Oui **CONTINUER**

Non **PASSER À LA Q.21**

18. À quand remonte le dernier groupe de discussion auquel vous avez participé?

À moins de six mois

**À SURVEILLER**

À plus de six mois

**CONTINUE**

19. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

0-4 groupes

**CONTINUER**

5 groupes ou plus

**À SURVEILLER**

20. Quel était leur sujet, et vous rappelez-vous pour qui ou pour quelle organisation ces groupes étaient organisés?  
**TERMINER SI LE SUJET EST SEMBLABLE OU IDENTIQUE, OU SI L'ORGANISATION NOMMÉE EST LE GOUVERNEMENT DU CANADA**

21. La discussion sera enregistrée sur bandes audio et vidéo, strictement aux fins de la recherche. Les enregistrements aideront nos chercheurs à rédiger leur rapport. Est-ce que vous consentez à ce qu'on vous enregistre?

Oui **CONTINUER**

Non **REMERCIER ET CONCLURE**

#### **INVITATION**

Je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à nos questions. J'aimerais vous inviter à ce groupe de discussion en ligne, qui aura lieu le **[DONNER LA DATE ET L'HEURE EN FONCTION DU N° DE GROUPE INDIQUÉ DANS LE TABLEAU, PAGE 1]**. La discussion durera 90 minutes et vous recevrez 125 \$ pour votre participation. Ce montant vous sera envoyé par transfert électronique après la tenue du groupe de discussion.

Veuillez noter que des observateurs du gouvernement du Canada pourraient être présents au groupe et que la discussion sera enregistrée. En acceptant de participer, vous donnez votre consentement à ces modalités.

Est-ce que vous accepteriez de participer?

Oui                    **CONTINUER**  
Non                    **REMERCIER ET CONCLURE**

Puis-je avoir votre nom complet, le numéro de téléphone où vous êtes le plus facile à joindre et votre adresse électronique, si vous en avez une, pour vous envoyer les détails au sujet du groupe?

**Nom :**

**Numéro de téléphone :**

**Adresse courriel :**

Vous recevrez un courrier électronique du **[INSÉRER LE NOM DU RECRUTEUR]** expliquant comment rejoindre le groupe en ligne. Si la connexion au système vous pose des difficultés, veuillez en aviser notre équipe de soutien technique à : [support@thestrategiccounsel.com](mailto:support@thestrategiccounsel.com).

Nous vous prions de vous mettre en ligne au moins 15 minutes avant l'heure prévue, afin d'avoir le temps de vous installer et d'obtenir l'aide de notre équipe de soutien en cas de problèmes techniques. Veuillez également redémarrer votre ordinateur avant de vous joindre au groupe.

Vous pourriez devoir lire des documents au cours de la discussion. Si vous utilisez des lunettes, assurez-vous de les avoir à portée de main durant la rencontre. Vous aurez également besoin d'un stylo et de papier pour prendre des notes.

Ce rendez-vous est un engagement ferme. Si vous pensez ne pas pouvoir participer pour des raisons personnelles ou professionnelles, veuillez m'en aviser dès maintenant. Enfin, si jamais vous n'êtes pas en mesure de participer, veuillez nous prévenir le plus rapidement possible au **[1-800-xxx-xxxx]** pour que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer.

Merci de votre temps.

**RECRUTEMENT FAIT PAR :** \_\_\_\_\_

**DATE DU RECRUTEMENT :** \_\_\_\_\_

## D. Guides du modérateur

### 1. Volet 2 – Combinaison déclarants/utilisateurs du service Déclarer simplement

**Guide du modérateur – le 25 septembre**  
**Volet 2 – Combinaison déclarants/utilisateurs du service Déclarer simplement**  
**(1 groupe au Québec)**

#### 1. Mot de bienvenue et présentations (10 minutes)

- Présentation du modérateur – le modérateur doit fournir son nom et préciser qu’il travaille pour The Strategic Counsel (une firme nationale de recherche sur l’opinion publique); il doit aussi soutenir qu’il joue un rôle neutre et qu’il n’est pas un employé de l’Agence.
- Durée prévue du groupe de discussion – 90 minutes
- Expliquez le but des groupes – mieux comprendre les interactions avec l’Agence, les expériences à produire une déclaration de revenus et l’utilisation du service Déclarer simplement, accent étant mis sur l’amélioration des services.
- Rappel aux participants concernant les enregistrements et les observateurs – les enregistrements sont utilisés uniquement à des fins de recherche; des observateurs de l’équipe de recherche de l’Agence peuvent écouter les enregistrements afin de s’assurer que les objectifs de l’étude sont atteints.
- Assurance de confidentialité – utilisation du prénom; aucun nom dans les rapports; enregistrements aux fins de recherche seulement; aucun effet sur l’impôt ou les prestations ou sur la relation avec l’Agence.
- Rôle du modérateur – assurer la gestion du temps et veiller à ce que tous les membres du groupe participent à la discussion.
- Règles de base – une seule personne parle à la fois; respect des différentes opinions; aucune bonne ou mauvaise réponse; les participants doivent garder leur caméra allumée et mettre leur microphone en sourdine lorsqu’ils ne parlent pas; les participants peuvent choisir de ne pas répondre à une question quelconque.
- Présentations des participants : prénom, emplacement, un mot pour décrire ce que vous ressentez lorsque vous pensez à produire votre déclaration de revenus

#### 2. Approche pour produire une déclaration de revenus et facteurs de motivation (15 minutes)

- Comment procédez-vous habituellement pour produire votre déclaration de revenus? Posez les questions suivantes :
  - Comment procédez-vous pour produire votre déclaration : vous produisez vous-même votre déclaration; utilisation du service Déclarer simplement; vous recevez de l’aide de quelqu’un d’autre; recours à un service professionnel ou à un organisme communautaire; ou autre?
  - Quelle est votre principale méthode pour produire votre déclaration de revenus – Déclarer simplement, papier, logiciel en ligne, aide en personne, autre? Pourquoi avez-vous choisi cette méthode?
  - Qu’est-ce qui fonctionne bien avec votre méthode de déclaration actuelle? (Exemples : commodité, rapidité, coût, précision, soutien)
- Qu’est-ce qui vous permet ou vous motive à produire une déclaration chaque année? (Exemples : l’admissibilité aux prestations, l’attente d’un remboursement, l’évitement des pénalités/intérêts, les rappels pour produire sa déclaration, consacrer du temps à produire sa déclaration (dans quelle mesure ce facteur

est-il influé par votre désir d'en finir avec cette tâche ou par un sentiment de responsabilité à l'égard de la production?), les services/outils qui facilitent la production de votre déclaration, l'aide à recueillir les renseignements nécessaires, etc.) **[Note au modérateur : explorez l'importance relative des facteurs incitatifs axés sur l'aspect pratique (accès à des outils, soutien, rappels) par rapport aux facteurs incitatifs axés sur les émotions (responsabilité, soulagement, évitement du stress).]**

- Y a-t-il eu des changements dans vos habitudes de déclaration au fil du temps (p. ex. vous ne produisiez pas vos déclarations chaque année par le passé, mais maintenant vous les produisez plus régulièrement)? Expliquez votre réponse.
  - Si vous avez éprouvé des difficultés à produire votre déclaration par le passé, qu'est-ce qui vous a aidé à surmonter ces difficultés pour maintenant être en mesure de produire vos déclarations plus régulièrement?

### **3. Difficultés et obstacles à l'égard de la production de déclarations (7 minutes)**

- Selon vous, quels aspects de la production d'une déclaration de revenus sont les plus difficiles ou frustrants, le cas échéant? (Exemples : savoir quels formulaires ou documents sont nécessaires; avoir confiance dans ses capacités de remplissage des formulaires; avoir accès à la technologie ou aux outils en ligne; consacrer le temps requis; trouver la motivation de le faire; autres priorités de vie; stress/anxiété découlant des interactions avec l'Agence; peur de commettre des erreurs; devoir produire deux déclarations de revenus distinctes, etc.)

### **4. Sensibilisation et perceptions à l'égard du service Déclarer simplement (8 minutes)**

- Pour les non-utilisateurs : Avez-vous entendu parler du service Déclarer simplement avant aujourd'hui? Si oui, quelles sont vos impressions à l'égard de ce service? Si non, pouvez-vous deviner à quoi sert ce service en vous basant sur le nom? Posez les questions suivantes :
  - Ce service semble-t-il fiable?
  - Ce service semble-t-il compliqué ou facile?
  - Ce service semble-t-il convenir aux personnes comme vous?
- Pour les utilisateurs : Comment avez-vous pris connaissance du service Déclarer simplement (p. ex. lettre/invitation de l'Agence, renseignements en ligne, aide communautaire, bouche-à-oreille, autres) et quelles ont été vos premières impressions?

#### **[AFFICHER À L'ÉCRAN UNE EXPLICATION DU SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT]**

Déclarer simplement est un service simplifié de production de déclaration de revenus que l'Agence offre sur invitation aux personnes admissibles ayant un revenu plus faible et une situation fiscale simple. Avec le service Déclarer simplement, vous n'avez qu'à répondre à une série de questions rapides, puis le service utilise vos réponses et les renseignements que l'Agence a déjà au dossier pour préparer et soumettre votre déclaration de revenus. Le service est gratuit, rapide et sécurisé, et il est offert par téléphone, en ligne (au moyen d'un formulaire numérique) ou par la poste (au moyen d'un formulaire papier).

- Pour les non-utilisateurs : Que pensez-vous de ce service? Selon vous, est-ce un service que vous envisageriez d'utiliser? Expliquez votre réponse.

### **5. Détails sur l'expérience à utiliser Déclarer simplement (pour les utilisateurs seulement) (15 minutes)**

- Avez-vous produit vos déclarations en ligne, par téléphone ou sur papier avec le service Déclarer simplement, ou une combinaison de ces méthodes?

- Si vous avez utilisé plusieurs méthodes, votre expérience a-t-elle été différente? Veuillez préciser. Quelle méthode préférez-vous et pourquoi?
- En songeant à la dernière fois que vous avez utilisé le service Déclarer simplement, pouvez-vous m'expliquer le processus étape par étape? Obtenez des précisions sur les sujets suivants :
  - Méthode d'accès au service (en ligne/par téléphone/sur papier)
  - Facilité à entamer le processus (ouverture de session/connexion à la ligne téléphonique)
  - Clarté des directives et des messages-guides
  - Aviez-vous déjà l'information requise à portée de la main?
  - Avez-vous éprouvé des problèmes techniques (site, système téléphonique, erreurs)?
  - Dans quelle mesure était-il facile ou difficile de corriger quelque chose, au besoin?
  - Comment saviez-vous que votre déclaration a été produite avec succès?
  - Combien de temps a-t-il fallu avant de recevoir une confirmation?
- À votre avis, quelles étapes du processus se sont très bien déroulées? Quelles étapes pourraient être améliorées ou simplifiées?
- Imaginez que vous tentez de convaincre un ami ou un membre de votre famille d'utiliser le service Déclarer simplement au lieu d'une autre méthode de production. Que diriez-vous?

#### **6. Raisons de ne pas utiliser Déclarer simplement (pour les non-utilisateurs) (10 minutes)**

- Est-ce que la description que vous avez lue/entendue à l'égard du service Déclarer simplement a réussi à vous convaincre d'envisager d'utiliser ce service la prochaine fois que vous produisez votre déclaration de revenus? Expliquez votre réponse.
- Quelles sont certaines des raisons pour lesquelles vous n'avez pas utilisé le service Déclarer simplement? Posez des questions pour déterminer les raisons :
  - Je ne connaissais pas ce service
  - Je ne me souviens pas d'avoir reçu une invitation
  - Je préfère ma méthode actuelle
  - J'ai des préoccupations concernant la sécurité ou l'exactitude
  - Je ne pensais pas que j'étais admissible à ce service
  - J'avais l'impression de ne pas avoir suffisamment de renseignements sur ce service
  - Je ne pouvais pas fournir une pièce d'identité à des fins de vérification
  - Y a-t-il d'autres préoccupations concernant l'utilisation du service Déclarer simplement?
- Comparativement au service Déclarer simplement, que vous offre votre méthode de production actuelle? En d'autres mots, y a-t-il des avantages, des commodités ou des raisons précises qui vous inciteraient à continuer d'utiliser votre méthode actuelle à l'avenir? Posez des questions pour déterminer les raisons :
  - Familiarité ou à l'aise avec le processus
  - Perceptions de fiabilité ou d'exactitude
  - Accès à un soutien professionnel ou à des conseils
  - Commodité ou facilité d'utilisation
  - Plus de contrôle ou de flexibilité dans la façon dont les déclarations sont produites
  - Autres raisons

## 7. Invitation et communications (10 minutes)

- Pour ceux qui se souviennent d'avoir reçu une invitation à utiliser Déclarer simplement, qu'est-ce qui a attiré votre attention? Posez les questions suivantes :
  - Qu'est-ce qui a attiré votre attention en premier?
  - Est-ce qu'il était évident que l'invitation provenait de l'Agence?
  - Dans quelle mesure l'invitation semblait-elle officielle et digne de confiance?
- Je vais maintenant afficher l'exemple d'une lettre d'invitation à l'écran. Vous avez peut-être reçu une lettre semblable qui présentait des directives légèrement différentes, selon l'option qui vous a été offerte (par téléphone, en ligne ou sur papier). **[AFFICHER L'INVITATION À L'ÉCRAN]**
- Si on vous confiait la tâche de réécrire l'invitation, nommez un aspect que vous changeriez pour améliorer l'invitation et la rendre plus visible et plus captivante?
- Pour ceux qui se rappellent avoir reçu une invitation à utiliser le service Déclarer simplement, vous souvenez-vous d'avoir reçu des formulaires, des guides ou des fiches d'information avec la lettre d'invitation? Si la réponse est oui, posez les questions suivantes :
  - Quelle était votre impression à l'égard de la quantité de renseignements reçus? Est-ce qu'il s'agissait de trop d'information, pas assez d'information ou de la bonne quantité d'information?
  - Y avait-il quelque chose dans la documentation supplémentaire qui a semé de la confusion ou qui n'était pas claire?
  - (Participants ayant utilisé l'option sur papier du service Déclarer simplement) Vous souvenez-vous d'avoir reçu un formulaire à remplir? Posez des questions pour déterminer ce qui suit : facilité/difficulté à remplir le formulaire, tout aspect qui n'était pas clair ou qui a semé de la confusion.

## 8. Améliorations et besoins futurs (10 minutes)

- Qu'est-ce qui permettrait de rendre le service Déclarer simplement plus attrayant pour des personnes comme vous? Posez des questions pour obtenir des précisions sur ce qui suit : fonctionnalités, soutien, accessibilité.
- Si vous n'avez jamais utilisé ce service, qu'est-ce qui vous inciterait à l'essayer?
- Si vous avez déjà utilisé le service, quelle est la probabilité que vous utilisiez ce service de nouveau à l'avenir? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire pour faciliter la production de déclarations de revenus en général?

## 9. Conclusion (5 minutes)

- Y a-t-il quelque chose dont nous n'avons pas parlé et que l'Agence devrait savoir à propos de votre expérience à utiliser le service Déclarer simplement ou à produire une déclaration de revenus en général?
- Remerciez les participants – vos commentaires aideront l'Agence à améliorer le service Déclarer simplement et d'autres services afin de faciliter la production des déclarations de revenus pour les Canadiens.
- Expliquez le processus sur les mesures incitatives.

## 2. Volet 3 – Personnes n’ayant pas recouru au service Déclarer simplement/combinaison de déclarants irréguliers et de non-déclarants

Guide du modérateur - 25 septembre 2025

Volet 3 - personnes n’ayant pas recouru au service Déclarer simplement/combinaison de déclarants irréguliers et de non-déclarants

(un groupe au Québec, un groupe en Ontario et au Canada atlantique, un groupe dans les Prairies, un groupe en C.-B./Nord)

### 1. Mot de bienvenue et présentations (10 minutes)

- Présentation du modérateur – le modérateur doit fournir son nom et préciser qu’il travaille pour The Strategic Counsel (une firme nationale de recherche sur l’opinion publique); il doit aussi soutenir qu’il joue un rôle neutre et qu’il n’est pas un employé de l’Agence.
- Durée prévue du groupe de discussion – 90 minutes
- Expliquez le but des groupes – mieux comprendre les interactions avec l’Agence, les expériences à produire une déclaration de revenus et l’utilisation du service Déclarer simplement, accent étant mis sur l’amélioration des services.
- Rappel aux participants concernant les enregistrements et les observateurs – les enregistrements sont utilisés uniquement à des fins de recherche; des observateurs de l’équipe de recherche de l’Agence peuvent écouter les enregistrements afin de s’assurer que les objectifs de l’étude sont atteints.
- Assurance de confidentialité – utilisation du prénom; aucun nom dans les rapports; enregistrements aux fins de recherche seulement; aucun effet sur l’impôt ou les prestations ou sur la relation avec l’Agence.
- Rôle du modérateur – assurer la gestion du temps et veiller à ce que tous les membres du groupe participent à la discussion.
- Règles de base – une seule personne parle à la fois; respect des différentes opinions; aucune bonne ou mauvaise réponse; les participants doivent garder leur caméra allumée et mettre leur microphone en sourdine lorsqu’ils ne parlent pas; les participants peuvent choisir de ne pas répondre à une question quelconque.
- Présentations des participants : prénom, emplacement, un mot pour décrire ce que vous ressentez lorsque vous pensez à produire votre déclaration de revenus

### 2. Contexte et motivations en matière de déclarations (10 minutes)

- Les habitudes en matière de déclaration de revenus peuvent être très différentes d’une personne à l’autre et ce, pour diverses raisons : certaines personnes remplissent leur déclaration sans faute chaque année, d’autres le font tous les deux ou trois ans, voire moins souvent. Comment chacun d’entre vous décrirait-il son propre comportement en matière de déclaration de revenus : chaque année, certaines années, rarement/jamais? Demander :
  - Cette tendance a-t-elle changé au fil du temps?
  - Quels sont les types de facteurs pouvant influencer votre décision de produire une déclaration ou non pour une année donnée?
  - Lorsque vous produisez une déclaration, qu’est-ce qui vous motive à le faire? (p. ex., l’admissibilité à des prestations, l’attente d’un remboursement, l’évitement de pénalités/d’intérêts, les rappels pour produire sa déclaration, consacrer du temps à produire sa déclaration (dans quelle mesure ce facteur est-il influé par votre désir d’en finir avec cette tâche ou par un sentiment de responsabilité à l’égard de la production?), les services et outils qui facilitent la production de votre déclaration, l’aide fournie pour recueillir les renseignements requis, etc.)

- Comment vous y prenez-vous au moment de produire votre déclaration? La remplissez-vous vous-même, vous faites-vous aider par quelqu'un, recourez-vous à un service professionnel ou à une organisation communautaire, etc.?
  - Comment avez-vous rempli votre déclaration? Sur papier, à l'aide d'un logiciel en ligne, avec l'aide d'un agent, ou autrement? Pourquoi avez-vous choisi cette méthode?

### 3. Difficultés et obstacles à l'égard de la production de déclarations (15 minutes)

- Pour les années où vous ne produisez pas de déclaration, quelles sont les principales raisons ou circonstances? Y a-t-il eu des années ou des périodes où il vous a semblé plus facile ou plus difficile de produire votre déclaration? Expliquez votre réponse.
- Selon vous, quels aspects de la production d'une déclaration de revenus sont les plus difficiles ou frustrants, le cas échéant? Demander :
  - La compréhension des formulaires ou documents exigés
  - L'assurance des particuliers à remplir les formulaires correctement ou leur crainte de faire des erreurs
  - L'accès aux technologies ou à des outils en ligne
  - La complexité globale de cet exercice
  - Les barrières linguistiques
  - Le temps, la motivation et autres priorités dans la vie
  - Le stress ou l'anxiété à l'idée d'interagir avec l'ARC.
  - Autres facteurs

### 4. Sensibilisation et perceptions à l'égard du service Déclarer simplement (10 minutes)

- Aviez-vous entendu parler du service Déclarer simplement avant aujourd'hui? Si oui, quelles sont vos impressions à son sujet? Si non, d'après le nom du service, de quoi s'agit-il selon vous? Demander :
  - S'agit-il d'après vous d'un service fiable?
  - Vous paraît-il compliqué ou facile à utiliser?
  - Semble-t-il convenir à des personnes comme vous?

#### [AFFICHER À L'ÉCRAN UNE EXPLICATION DU SERVICE DÉCLARER SIMPLEMENT]

Déclarer simplement est un service simplifié de production de déclaration de revenus que l'Agence offre sur invitation aux personnes admissibles ayant un revenu plus faible et une situation fiscale simple. Avec le service Déclarer simplement, vous n'avez qu'à répondre à une série de questions rapides, puis le service utilise vos réponses et les renseignements que l'Agence a déjà au dossier pour préparer et soumettre votre déclaration de revenus. Le service est gratuit, rapide et sécurisé, et il est offert par téléphone, en ligne (au moyen d'un formulaire numérique) ou par la poste (au moyen d'un formulaire papier).

- Pour les non-utilisateurs : Que pensez-vous de ce service? Selon vous, est-ce un service que vous envisageriez d'utiliser? Pourquoi ou pourquoi pas?

### 5. Raisons d'utiliser ou de ne pas utiliser Déclarer simplement (10 minutes)

- Pourquoi n'avez-vous pas utilisé Déclarer simplement? Demander :

- Je ne connaissais pas ce service
  - Je ne me souviens pas d'avoir reçu une invitation
  - Je préfère ma méthode actuelle
  - J'ai des préoccupations concernant la sécurité ou l'exactitude
  - Je ne pensais pas que j'étais admissible à ce service
  - Je ne pouvais pas fournir une pièce d'identité à des fins de vérification
  - Y a-t-il d'autres préoccupations concernant l'utilisation du service Déclarer simplement?
- Comparativement au service Déclarer simplement, que vous offre votre méthode de production actuelle? En d'autres mots, y a-t-il des avantages, des commodités ou des raisons précises qui vous inciteraient à continuer d'utiliser votre méthode actuelle à l'avenir? Posez des questions pour déterminer les raisons :
    - Familiarité ou à l'aise avec le processus
    - Perceptions de fiabilité ou d'exactitude
    - Accès à un soutien professionnel ou à des conseils
    - Commodité ou facilité d'utilisation
    - Plus de contrôle ou de flexibilité dans la façon dont les déclarations sont produites
    - Autres raisons

## 6. Invitation et communications (15 minutes)

- En pensant à la correspondance de l'Agence, ou du gouvernement du Canada en général, quand ouvrez-vous et lisez-vous ces lettres lorsqu'elles arrivent? Posez des questions pour obtenir des précisions sur ce qui suit : tout de suite, seulement parfois, ou pas du tout?
  - Quelles sont les raisons qui pourraient vous pousser à retarder ou à éviter de les ouvrir? (par exemple, stress, complexité, supposer que ce n'est pas important, manque de confiance, etc.)
- Pour ceux qui se souviennent d'avoir reçu une invitation à utiliser Déclarer simplement, qu'est-ce qui a attiré votre attention? Posez les questions suivantes :
  - Qu'est-ce qui a attiré votre attention en premier?
  - Est-ce qu'il était évident que l'invitation provenait de l'Agence?
  - Dans quelle mesure l'invitation semblait-elle officielle et digne de confiance?
- Je vais maintenant afficher l'exemple d'une lettre d'invitation à l'écran. Vous avez peut-être reçu une lettre semblable qui présentait des directives légèrement différentes, selon l'option qui vous a été offerte (par téléphone, en ligne ou sur papier). **[AFFICHEZ L'INVITATION À L'ÉCRAN.]**
- Quelle est votre première réaction à cette invitation? Posez des questions pour obtenir des précisions sur ce qui suit :
  - Clarté de l'objectif
  - Si cela semble officiel
  - Si cela semble s'adresser à eux
  - Toute préoccupation
- Que changeriez-vous, le cas échéant, dans cette invitation pour la rendre plus attrayante, plus visible, quelque chose qui attirerait votre attention ou que vous ouvririez?

- Pour ceux qui se rappellent avoir reçu une invitation à utiliser le service Déclarer simplement, vous souvenez-vous d'avoir reçu des formulaires, des guides ou des fiches d'information avec la lettre d'invitation? Dans l'affirmative, posez les questions suivantes :
  - Quelle était votre impression à l'égard de la quantité de renseignements reçus? Trop de renseignements, pas assez de renseignements ou la bonne quantité de renseignements?
  - Y avait-il quelque chose dans la documentation supplémentaire qui a semé de la confusion ou qui n'était pas claire?
  - (Participants ayant utilisé l'option sur papier du service Déclarer simplement) Vous souvenez-vous d'avoir reçu un formulaire à remplir? Posez des questions pour déterminer ce qui suit : facilité/difficulté à remplir le formulaire, tout aspect qui n'était pas clair ou qui a semé de la confusion.

#### **7. Améliorations et besoins futurs (15 minutes)**

- Qu'est-ce qui permettrait de rendre le service Déclarer simplement plus attrayant pour des personnes comme vous? Posez des questions pour déterminer ce qui suit : fonctionnalités, soutien, accessibilité, etc.
- Qu'est-ce qui vous inciterait à l'essayer?
- Que souhaitez-vous savoir de plus sur Déclarer simplement? Avez-vous des questions au sujet du service?
- Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire pour faciliter la production de déclarations de revenus en général? Demander :
  - Qu'est-ce qui vous inciterait davantage à produire des déclarations de revenus les années où vous ne le faites pas?

#### **8. Conclusion (5 minutes)**

- Y a-t-il autre chose que vous aimeriez que l'Agence sache au sujet de la déclaration de revenus en général ou sur des questions connexes?
- Remerciez les participants – vos commentaires aideront l'Agence à améliorer le service Déclarer simplement et d'autres services afin de faciliter la production des déclarations de revenus pour les Canadiens.
- Expliquez le processus sur les mesures incitatives.