Canada Revenue Agency | Agence du revenu du Canada

Faible taux d’ouverture et de lecture des lettres de contact initial liées à l’observation fiscale des particuliers

Rapport finale

Préparé pour l’Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Environics Research
Numéro de contrat : CW2433382
Valeur du contrat : 79 760,00 $ (TVH comprise)
Date d’attribution : 17 décembre 2025
Date de livraison : 24 mai 2026

Numéro d’inscription : POR 075-25

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l’Agence du revenu du Canada à :
cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

This document is also available in English.

Canada

Faible taux d'ouverture et de lecture des lettres de contact initial liées à l'observation fiscale des particuliers

Rapport finale

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : Environics Research
Mai 2026

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a mandaté Environics Research pour mener une recherche qualitative auprès de contribuables et d'intermédiaires fiscaux concernant leur expérience avec les lettres de contact initial, afin de cerner les raisons sous-jacentes aux faibles taux d'ouverture ou de lecture, ainsi que les possibilités d'améliorer ces taux.

This publication is also available in English under the title : *Low open and read rates of initial contact letters related to individual tax compliance*

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à :
cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

360, rue Albert
Ottawa ON K1A 0S5
Canada

Numéro de catalogue : Rv4-228/2026F-PDF
Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-662-43034-6

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 075-25)
Numéro de catalogue : Rv4-228/2026E-PDF (version anglaise)
Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-662-43033-9

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2026.

Table des matières

Résumé ..... **i**
1. Contexte et objectifs i
2. Méthodologie i
3. Principales constatations ii
4. Coût de la recherche iv
5. Déclaration de neutralité politique et coordonnées iv

Introduction **5**
Contexte 5
Objectifs de la recherche 5

Constatations détaillées **6**
I. Phase 1 – Groupes de discussion avec des contribuables canadiens 6
1. Attentes concernant la correspondance avec l'ARC 6
2. Avis de l'ARC 7
3. Lettre de contact initial 8
4 Obstacles à l'ouverture de la lettre de contact initial et à y donner suite 11
5. Solutions et améliorations possibles 12
II. Phase 2 – Entrevues poussées avec des intermédiaires fiscaux 15
1. Connaissances de base, familiarité et expérience en matière de lettres de contact initial 15
2. Comportement à l'ouverture et premières réactions aux lettres de contact initial 16
3. Obstacles à l'ouverture et à la lecture des lettres de contact initial 17
4 Obstacles au traitement et à la résolution des lettres de contact initial une fois celles-ci ouvertes 19
5. Solutions et améliorations possibles 21
6. Conseils clés à l'intention de l'ARC 25

Conclusions **27**

Annexe A : Méthodologie **29**

Annexe B : Instruments de recherche utilisés pour les groupes de discussion **33**

Annexe C : Instruments de recherche utilisés pour les entrevues **50**

Résumé

1. Contexte et objectifs

Dans le cadre de ses activités d'observation, l'Agence du revenu du Canada (ARC) envoie des lettres de contact initial afin de clarifier les obligations des contribuables et de régler les divergences potentielles relevées lors des processus d'examen fondés sur le risque. Ces lettres visent à favoriser l'observation volontaire en incitant à une mobilisation précoce et en aidant les contribuables à éviter le refus ou le rajustement de leurs demandes.

Les données de l'ARC indiquent toutefois que les lettres de contact initial affichent de faibles taux d'ouverture et de réponse. En ce qui concerne les lettres envoyées en ligne par l'entremise du service Mon dossier entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024, 67 % des destinataires les ont consultées dans un délai inférieur à 45 jours, tandis que 20 % les ont consultées au bout de 45 jours ou plus et que 13 % ne les ont jamais consultées. Une mobilisation tardive ou nulle pose des défis quant à l'observation, à la résolution efficace des enjeux fiscaux et à la préservation de la confiance dans le régime fiscal. Bien que les commentaires recueillis précédemment aient mis en évidence des facteurs tels que la complexité du langage, le ton formel et les préoccupations quant à la légitimité ou aux arnaques, nous disposons de peu d'information qualitative expliquant pourquoi les contribuables n'ouvrent pas ces lettres ou n'y répondent pas.

Afin de combler cette lacune, l'ARC a mené une recherche qualitative auprès des contribuables et des intermédiaires fiscaux afin d'examiner leurs points de vue et leurs expériences en lien avec les lettres de contact initial, dans le but de cerner les obstacles à toute mobilisation et les possibilités d'améliorer les taux d'ouverture et de lecture. Plus précisément, la recherche a porté sur les facteurs qui déterminent si les contribuables remarquent, ouvrent et répondent aux lettres de contact initial; sur la façon dont ces lettres sont perçues; sur le rôle de la confiance et des craintes liées à la fraude; ainsi que sur ce qui incite à une mobilisation rapide.

2. Méthodologie

La recherche s'est déroulée en deux phases :

- Une série de huit (8) groupes de discussion en ligne entre le 21 et le 27 avril 2026 avec des contribuables ayant reçu une lettre de contact initial par l'entremise du service Mon dossier entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024. Un processus de recrutement en plusieurs étapes a été mis en place : l'ARC a d'abord envoyé une lettre aux contribuables admissibles pour les inviter à participer à la recherche et à fournir leurs coordonnées par l'intermédiaire d'une page d'accueil en ligne hébergée par Environics. La liste finale a ensuite fait l'objet d'une sélection et d'un recrutement par téléphone afin de confirmer l'admissibilité des personnes et de fixer les dates des rencontres.

- Dix (10) entrevues individuelles approfondies menées auprès d'intermédiaires fiscaux partout au Canada. Les participants et participantes représentaient un large éventail de types de cabinets et de volumes d'activité, notamment des préparateurs indépendants, des petits cabinets et des cabinets à volume d'activité plus élevé. Les entrevues ont été menées en ligne par Zoom entre le 18 et le 31 mars 2026. Leur durée variait entre 30 et 45 minutes, selon les réponses des participantes et participants.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur la méthodologie de la recherche à l'annexe A.

Énoncé des limites : La recherche qualitative permet de mieux comprendre la diversité des opinions au sein d'une population, plutôt que l'importance relative de ces opinions, telle que mesurée par une recherche quantitative. Les résultats de la recherche qualitative doivent être considérés comme indicatifs ou directionnels, plutôt que comme statistiquement généralisables à l'ensemble de la population.

3. Principales constatations

Les résultats de la recherche révèlent que le faible taux de réponse aux lettres de contact initial ou le retard dans cette réponse sont attribuables à de multiples obstacles. Les contribuables considèrent généralement que la correspondance de l'ARC est importante et souhaitent s'y conformer, mais des obstacles peuvent survenir à plusieurs étapes : prendre connaissance de l'avis, décider de l'ouvrir ou non, accéder à Mon dossier, interpréter la lettre, comprendre les mesures à prendre, rassembler les documents nécessaires et savoir si le dossier a été réglé. Les intermédiaires fiscaux ont largement corroboré ces conclusions, décrivant les lettres de contact initial comme des demandes d'observation courantes du point de vue de l'administration fiscale, mais souvent source de confusion, intimidantes ou difficiles à comprendre pour les contribuables.

Dans l'ensemble, les conclusions indiquent que, pour améliorer la mobilisation des contribuables suite à la réception d'une lettre de contact initial, il faut examiner l'ensemble du parcours du contribuable, en l'aidant à prendre connaissance du message et à y faire confiance, à en saisir l'urgence, à comprendre ce que l'ARC lui demande et pourquoi, et à y répondre rapidement.

Les paragraphes suivants résument les principaux obstacles et les principales possibilités :

- **Les avis ne permettent pas toujours de mettre en évidence les lettres de contact initial ni d'en indiquer clairement le caractère urgent.**
  Les faibles taux d'ouverture s'expliquent en partie par un problème de visibilité des avis : les contribuables ne voyaient pas toujours le message ou ne comprenaient pas, à la lecture de ce dernier, que la correspondance était urgente et nécessitait une mobilisation de leur part. Les utilisateurs et utilisatrices du service Mon dossier comptaient généralement sur les avis par courriel pour savoir qu'une nouvelle correspondance de l'ARC était disponible, mais ces avis ne faisaient pas clairement la distinction entre le courrier courant et les lettres nécessitant une mobilisation de leur part. Les contribuables et les intermédiaires souhaitaient que les communications soient plus difficiles à manquer et plus faciles à traiter en priorité, mais non au détriment de la vie privée ou de la sécurité; l'équilibre privilégié consistait en des indications d'urgence plus claires, telles que « action requise », « urgent » ou une date limite, sans détails fiscaux personnels ni liens intégrés.

- **L'anxiété et l'incertitude liées à la correspondance de l'ARC peuvent retarder la mobilisation.**
  Les avis de l'ARC suscitaient souvent des inquiétudes avant même que les contribuables ne sachent de quoi il s'agissait, certains craignant qu'ils n'annoncent de mauvaises nouvelles ou qu'ils n'entraînent une charge de travail supplémentaire. Certains ont ouvert les messages immédiatement pour dissiper leurs doutes, tandis que d'autres ont attendu, car ils ne se sentaient pas prêts à faire face à une situation stressante ou qui leur prendrait trop de temps. Les intermédiaires ont abondé dans ce sens, soulignant que la clientèle craignait d'avoir « des ennuis ». La réaction émotionnelle peut donc influencer la décision des contribuables

d'ouvrir ou de donner suite à la lettre dans les plus brefs délais; le fait de lever toute ambiguïté quant à l'objet de la lettre et à la mesure à prendre pourrait inciter les contribuables à se mobiliser plus rapidement.

- **Les craintes liées à la fraude ne constituent pas la principale raison pour laquelle les lettres de contact initial ne sont pas ouvertes, mais elles suscitent un certain scepticisme à l'égard d'autres canaux de communication et de rappels potentiels.**
  Les contribuables étaient conscients des risques de fraude, les incitant parfois à vérifier les messages de l'ARC avant d'agir, mais cela ne semblait pas constituer une raison principale pour retarder ou éviter l'ouverture des lettres de contact initial. Les craintes liées à la fraude ont influencé les réactions face à d'autres moyens de communication possibles, tels que les messages texte ou les appels téléphoniques : certains y étaient favorables, car ils sont habitués à ce type de communications de la part d'autres entreprises et institutions, tandis que d'autres craignaient qu'il ne s'agisse d'arnaques ou qu'elles soient ignorées. Les participantes et participants comprenaient en général pourquoi les avis de l'ARC évitaient les liens directs et les renseignements sensibles et ils avalisaient le fait que les avis et rappels futurs devraient conserver cette approche. Par conséquent, le recours à d'autres canaux et à des rappels peut certes améliorer la visibilité des avis de lettres de contact initial, mais si ces canaux restent soumis à des restrictions quant au contenu qu'ils peuvent communiquer en toute sécurité, cela risque de ne pas résoudre entièrement le problème consistant à faire ressortir l'urgence ou à augmenter le taux d'ouverture.

- **Les contribuables comprennent dans les grandes lignes le message transmis dans la lettre de contact initial, mais ils ont besoin de plus d'explications sur les raisons pour lesquelles l'ARC leur pose ces questions.**
  Les contribuables considéraient généralement la lettre de contact initial comme une requête visant à prouver ou à vérifier une demande, une déduction ou une dépense. Cependant, faute d'informations supplémentaires sur les raisons de cette vérification, certains ont interprété cette requête comme étant arbitraire, dirigée contre eux personnellement, ou comme un signe qu'ils avaient commis une faute. Cela était particulièrement vrai lorsque la lettre de contact initial arrivait alors que les contribuables croyaient que le processus de production de la déclaration était terminé, lorsqu'ils avaient reçu plusieurs lettres de contact initial pour des demandes similaires, ou lorsqu'ils estimaient que l'information était déjà à la disposition de l'ARC (c'est-à-dire par l'intermédiaire de leur employeur ou d'un autre tiers). Les intermédiaires ont souvent eu à rassurer la clientèle et à lui expliquer qu'une lettre de contact initial consistait en un examen limité d'un item précis, et non en une vérification complète ni en une accusation.

- **L'action requise, la date limite et les conséquences doivent être formulées de manière plus claire et mises davantage en évidence.**
  Les contribuables et les intermédiaires ont estimé que la lettre de contact initial devrait servir de document d'action, et non pas simplement d'avis de procédure : les lecteurs et lectrices doivent pouvoir comprendre rapidement ce que l'ARC examine, ce qu'ils doivent transmettre, dans quels délais, comment le faire, et ce qui se passe s'ils ne répondent pas. Ils ont souligné l'importance d'un résumé en début de texte, d'instructions étape par étape et d'une hiérarchie visuelle claire, comme des listes à puces, du texte en gras ou des sections distinctes, afin que les lecteurs et lectrices puissent parcourir et comprendre rapidement la lettre. Les intermédiaires ont particulièrement insisté sur la nécessité de préciser les conséquences, car de nombreux membres de la clientèle ne comprennent pas ce qui se passera s'ils ne répondent pas.

- **L'ouverture en temps opportun de la lettre de contact initial aide, mais les contribuables ont également besoin d'un processus simple et clair pour une réponse et une résolution.**
  Au-delà de l'accusé de réception et de la lecture de la lettre de contact initial, les contribuables ont décrit les mesures de soutien pratique dont ils ont besoin pour réagir rapidement. Les obstacles liés au service Mon dossier peuvent empêcher l'utilisateur ou utilisatrice de voir la lettre ou d'y donner suite; il peut s'agir notamment de problèmes de connexion, de difficultés liées à l'authentification à deux facteurs, de problèmes de récupération du mot de passe, de difficultés à trouver la correspondance dans le portail ou de la non-réception des avis par courriel. La complexité de la demande joue également un rôle, notamment lorsque les contribuables doivent retrouver des documents anciens, rassembler plusieurs reçus, communiquer avec des tiers ou faire appel à un comptable ou à un membre de leur famille. Une fois les documents soumis, les contribuables et les intermédiaires souhaitent obtenir une confirmation plus claire indiquant que leur demande a bien été reçue et que le problème a été réglé.

- **Les intermédiaires peuvent aider les contribuables à régler les lettres de contact initial de la manière la plus efficace lorsque ces dernières leur sont transmises dès que possible.** Les intermédiaires connaissent bien les lettres de contact initial et les considèrent généralement comme des examens de routine ciblés. Ils peuvent aider les contribuables à interpréter la lettre et à y répondre correctement, mais ils comptent généralement sur leur clientèle pour leur transmettre ces lettres. Par conséquent, ce n'est souvent qu'après qu'un client ou une cliente a constaté un retard dans un remboursement, une nouvelle cotisation, un solde à payer ou un courrier resté sans réponse qu'il prend connaissance de l'existence de la lettre de contact initial. À ce stade, et souvent après l'expiration du délai fixé par l'ARC, le processus peut nécessiter la reconstitution de documents, des demandes de prolongation et entraîner des conséquences financières pour le client ou la cliente. Lorsque les contribuables ouvrent et transmettent rapidement la lettre de contact initial, les intermédiaires peuvent aider leur clientèle de manière plus rapide et moins réactive.

4. Coût de la recherche

Le coût de cette recherche s'est élevé à 79 760,00 $ (TVH comprise).

5. Déclaration de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, à titre d'agent supérieur d'Environics, j'atteste 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 cadres.

Sarah Roberton
Vice-présidente principale, Affaires générales et publiques
Environics Research Group
sarah.roberton@environics.ca
613-793-2229

Introduction

Contexte

Dans le cadre de ses activités d'observation, l'Agence du revenu du Canada (ARC) envoie des lettres de contact initial afin de clarifier les obligations des contribuables et de résoudre les divergences potentielles relevées lors des processus d'examen fondés sur le risque. Ces lettres visent à favoriser l'observation volontaire en incitant à une mobilisation précoce et en aidant les contribuables à éviter le refus de leurs demandes.

Toutefois, les données de l'ARC indiquent que les lettres de contact initial affichent de faibles taux d'ouverture et de réponse, ce qui peut retarder le règlement des dossiers et nuire à l'efficacité du processus d'observation. Les commentaires recueillis précédemment laissent entendre que des difficultés telles qu'un langage complexe, un ton formel et des préoccupations quant à la légitimité ou aux arnaques peuvent freiner la mobilisation; toutefois, nous disposons de peu de données qualitatives sur les raisons précises pour lesquelles les contribuables n'ouvrent pas ces lettres ou n'y répondent pas.

Pour combler cette lacune, l'ARC a cherché à mieux comprendre l'expérience des contribuables en ce qui touche les lettres de contact initial. Compte tenu du rôle important que jouent les intermédiaires fiscaux pour aider les contribuables et interpréter les communications de l'ARC, l'Agence a également cherché à comprendre le point de vue des intermédiaires sur les lettres de contact initial et la façon dont ces dernières sont perçues dans la pratique.

Objectifs de la recherche

La présente recherche vise à analyser les points de vue concernant les lettres de contact initial de l'ARC, dans le but de cerner les obstacles à toute mobilisation et les possibilités d'améliorer les taux d'ouverture et de lecture.

Les objectifs spécifiques de la présente recherche qualitative sont les suivants :

- cerner les **facteurs clés** qui contribuent aux faibles taux d'ouverture et de lecture des lettres de contact initial;
- évaluer les **perceptions**, les attitudes, les préférences et les préoccupations des contribuables à l'égard de la correspondance de l'ARC;
- déterminer **les obstacles à la mobilisation**, y compris les questions liées à la confiance, à la clarté de la communication et au format des lettres;
- évaluer l'**efficacité** des différents canaux et méthodes de communication pour rejoindre les contribuables.

Constatations détaillées

I. Phase 1 – Groupes de discussion avec des contribuables canadiens

Environics a organisé une série de huit groupes de discussion auprès de contribuables canadiens ayant reçu une lettre de contact initial par l'intermédiaire du service Mon dossier entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024. Ces personnes ont pris la parole en s'appuyant sur leur propre expérience concernant la réception d'une telle lettre et la réponse à cette dernière.

1. Attentes concernant la correspondance avec l'ARC

Les participantes et participants considèrent généralement que les messages de l'ARC sont importants, mais qu'ils ne sont pas toujours faciles à interpréter ou à traiter en priorité. Beaucoup de gens s'attendent à ce que la production de leur déclaration de revenus se termine par la cotisation fiscale, le remboursement ou le montant à payer; c'est pourquoi un suivi ultérieur de la part de l'ARC peut leur paraître inattendu.

Les participantes et participants avaient une bonne compréhension de base du rôle de l'ARC. Ils associaient principalement l'ARC à la perception des impôts, au traitement des déclarations, à l'application des règles fiscales et au versement des remboursements ou des montants dus. Certaines personnes ont également reconnu que l'ARC gérait des prestations et des crédits, mais c'est surtout à la perception des impôts que l'on associait principalement l'Agence.

Après avoir produit leur déclaration de revenus, la plupart des contribuables s'attendent à ce que le processus se déroule sans encombre : recevoir une confirmation, obtenir un avis de cotisation, puis soit recevoir un remboursement, soit payer le solde dû. Pour les personnes dont la déclaration est simple ou qui ont déjà vécu des expériences positives, cela peut sembler relativement banal.

Cependant, pour celles dont la situation fiscale est plus complexe, qui ont déjà fait l'objet d'un examen ou qui ont connu des problèmes par le passé, le processus de déclaration ne semble pas tout à fait « terminé », car elles s'attendent à ce que l'ARC revienne plus tard (dans certains cas, bien plus tard que prévu) avec des questions ou des demandes de pièces justificatives.

Les participantes et participants ont été recrutés parmi les contribuables qui communiquent avec l'ARC par l'intermédiaire du service Mon dossier. Ainsi, la plupart des personnes interrogées ont indiqué recevoir les communications de l'Agence par un avis transmis par courriel les informant qu'un nouveau message les attendait dans Mon dossier. Ce processus convient bien à certaines personnes, notamment celles qui sont habituées au portail ou qui vérifient régulièrement l'état d'avancement de leur déclaration après l'avoir produite. Mais cela pose également des problèmes de visibilité : il se peut que le courriel n'explique pas clairement ce qui les attend, et certaines personnes n'ouvrent pas systématiquement une session dans Mon dossier à moins d'y être invitées par un avis par courriel.

Des éléments indiquaient également que certains contribuables ne recevaient pas toujours d'avis par courriel lorsqu'un message les attendait dans le service Mon dossier. Dans de tels cas, le fait que la correspondance soit restée sans réponse ne signifie pas que les contribuables ignorent l'ARC. Certains participants et certaines participantes ont indiqué avoir constaté que des messages se trouvaient dans le portail sans qu'ils aient reçu d'avis par courriel, ou n'avoir découvert des messages non lus que lorsqu'ils ouvraient une session pour une autre raison. Un participant a déclaré avoir tenté de régler le problème avec l'ARC/TI, mais qu'il ne recevait toujours pas d'avis et qu'il était donc revenu au courrier en format papier.

L'expérience de plusieurs personnes avec le service Mon dossier était mitigée. Certains participants et certaines participantes se sentaient à l'aise avec l'utilisation du portail, en particulier ceux qui connaissaient mieux les questions fiscales ou qui l'utilisaient régulièrement. Mais beaucoup ont déclaré ne pas ouvrir une session assez souvent pour que cela leur semble facile ou familier. D'autres ont fait état de problèmes de connexion, de difficultés liées à l'authentification à deux facteurs, de numéros de téléphone désuets, de problèmes pour récupérer leur mot de passe ou de difficultés à trouver des documents une fois qu'ils ont ouvert une session dans le portail. Dans l'ensemble, bien que le portail soit utilisé par tous, il n'est pas toujours perçu comme intuitif ou facile à utiliser.

Un autre aspect à ce sujet est que de nombreux contribuables ne se sentent pas tout à fait à l'aise pour interpréter eux-mêmes les renseignements fournis par l'ARC ou les renseignements fiscaux. Certains s'en remettent à des comptables, à leur conjoint, à leurs parents, à des logiciels ou à d'autres sources de confiance. Cela signifie que la réception d'un message de l'ARC n'entraîne pas toujours une réaction immédiate; certains contribuables doivent d'abord comprendre la signification du message, déterminer s'il s'agit d'une situation grave et savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide afin d'y répondre.

2. Avis de l'ARC

Les avis de l'ARC suscitent souvent des inquiétudes avant même que les contribuables ne sachent de quoi il s'agit. Les réactions allaient de la consultation immédiate à un report ou à l'évitement, en fonction des expériences passées, du moment et des attentes quant à l'effort que le message exigerait.

Les participants et participantes ont décrit toute une gamme de réactions émotionnelles face aux avis de l'Agence, le plus souvent de l'inquiétude, de l'anxiété ou un sentiment de « et maintenant? ». Pour certaines personnes, cette réaction était liée à des expériences passées touchant des examens, des vérifications, de nouvelles cotisations ou des demandes de documents. Certaines s'attendent à ce que toute correspondance reçue de l'Agence soit négative ou soulève un problème qu'il faudra régler. Le moment avait également son importance : un message de l'ARC pendant la période de déclaration de revenus pouvait sembler normal, tandis qu'un message en dehors de cette période avait plus de chances de se démarquer ou d'être perçu comme un éventuel problème.

Les gens réagissent à cette incertitude de différentes façons. Certains ont indiqué qu'ils ouvraient immédiatement les avis de l'ARC, soit parce qu'ils les considéraient comme importants, soit parce qu'ils voulaient savoir s'il y avait un problème, ou soit parce qu'ils craignaient d'oublier s'ils attendaient. Dans ces situations, agir rapidement permet souvent d'atténuer l'anxiété et de retrouver un sentiment de contrôle.

D'autres participants et participantes expliquent qu'ils tardent à ouvrir les messages de l'ARC parce qu'ils s'attendent à ce que ceux-ci soient source de stress, qu'ils prennent beaucoup de temps ou qu'ils soient désagréables. Ce retard n'était pas nécessairement dû au fait qu'ils jugeaient le message sans importance. Dans certains cas, il s'agissait plutôt d'une forme d'évitement émotionnel : les gens repoussaient le moment d'aborder une situation qui, selon eux, allait leur causer du travail ou des soucis, plutôt que de « gâcher [leur] journée ».

L'une des principales caractéristiques des avis de l'ARC est qu'ils fournissent peu de détails, ce qui peut rendre difficile pour les gens d'évaluer le degré d'urgence. Les participants et participantes ont indiqué que différents types de correspondance peuvent se présenter de la même manière lorsqu'ils arrivent dans la boîte de courriel : un avis de cotisation, une mise à jour relative aux prestations, un avis banal, une nouvelle cotisation ou une demande de documents peuvent tous apparaître comme un « nouveau courriel » de l'ARC. Il est donc difficile de donner la priorité aux courriels de l'ARC par rapport aux autres messages, surtout lorsque la boîte de réception est pleine ou que les gens sont occupés au moment où l'avis arrive. Une participante a également fait remarquer que le courriel d'avis indiquait que cela « pourrait nécessiter [son] attention », et a trouvé que le mot « pourrait » était vague – qu'il ne soulignait pas la nécessité d'agir en conséquence.

Les participants et participantes ont également comparé les avis de l'Agence à d'autres communications importantes, telles que celles provenant des institutions bancaires, des compagnies d'assurance, des services publics, les messages à caractère médical ou les messages gouvernementaux en matière d'immigration. Les messages de l'ARC étaient généralement considérés comme importants, car ils pouvaient porter sur des questions d'argent, des échéances ou avoir des conséquences. Toutefois, comparativement à certaines autres organisations, les participants et participantes ont estimé que les avis de l'ARC n'indiquaient pas toujours clairement ce qu'ils devaient faire ensuite.

Par ailleurs, les participants et participantes ont compris que les courriels de l'ARC ne peuvent contenir de renseignements fiscaux personnels pour des raisons liées à la protection des renseignements personnels et à la sécurité. Certains ont apprécié le fait que les courriels légitimes de l'ARC ne contiennent pas de liens directs, car ceux-ci sont souvent associés à des arnaques. La demande principale ne portait pas nécessairement sur des renseignements personnels détaillés dans le courriel, mais plutôt sur des indications plus claires et non confidentielles : s'il fallait prendre des mesures, si la question était urgente, s'il y avait une date limite ou encore la catégorie générale à laquelle appartenait le message.

3. Lettre de contact initial

La lettre de contact initial était généralement perçue comme une demande visant à prouver ou à vérifier une réclamation fiscale, mais le manque de clarté quant aux raisons pour lesquelles certains contribuables ont été choisis contribue à donner l'impression d'être pris pour cible. Les participants et participantes ont critiqué le manque de personnalisation de la lettre, le manque de clarté quant au délai, la densité excessive du contenu et du langage, l'absence d'instructions étape par étape et l'absence de suivi après la soumission du document.

Expériences liées à la lettre de contact initial et interprétation qu'en ont faite les participants et participantes

Lorsque la notion de lettre de contact initial a été évoquée au cours de la conversation, les participants et participantes l'ont généralement interprétée comme une demande visant à justifier ou à vérifier un point inclus dans leur déclaration de revenus. Ils étaient d'avis que l'ARC vérifiait la validité d'une déduction, d'un crédit, d'une prestation ou d'une dépense avant de l'accepter. Certains ont présenté la situation en termes neutres, expliquant que l'ARC demandait des précisions, et n'en ont donc pas tiré de conclusion alarmante. D'autres en ont parlé de manière plus émotionnelle, en expliquant qu'on les avait soumis à une vérification, interrogés ou qu'on leur avait demandé de prouver qu'ils n'avaient pas commis d'erreur.

Les participants et participantes ont mentionné que les demandes de l'ARC portaient sur divers types de réclamations ou de situations fiscales. Parmi les exemples cités figuraient les frais de garde d'enfants, le loyer ou la preuve de résidence, les frais médicaux, les dons de bienfaisance, les frais de déménagement, les frais de scolarité, les dépenses liées au télétravail, les cotisations syndicales, la preuve de résidence, les revenus de source étrangère et les renseignements relatifs aux prestations. Une simple demande concernant un document ou une catégorie de dépenses pouvait sembler facile à gérer, tandis qu'une demande portant sur des dossiers plus anciens, plusieurs reçus ou des documents provenant de tiers semblait beaucoup plus chronophage. À titre d'exemple, un participant a indiqué qu'il avait dû présenter tous les reçus de garde d'enfants des deux années précédentes.

Pour certains participants et certaines participantes, la demande en elle-même était claire dès l'ouverture de la lettre, d'autant plus qu'elle précisait la demande faisant l'objet de l'examen et énumérait les documents requis. Cependant, le fait de comprendre ce que voulait l'ARC ne signifiait pas toujours que les participants et participantes savaient pourquoi on leur posait ces questions. Certains souhaitaient obtenir davantage d'information pour savoir s'ils avaient été sélectionnés au hasard, si un élément de leur déclaration avait été signalé ou si l'ARC remettait en question la validité de leur demande.

Une source de frustration survient lorsque la lettre demande des renseignements qui, du point de vue des participants et participantes, étaient déjà en possession de l'ARC ou auxquels l'Agence devrait avoir accès, comme des documents provenant d'employeurs (par exemple, un feuillet T4), d'établissements ou de sources gouvernementales. Dans de tels cas, la demande semblait superflue, circulaire (comme lorsqu'on remet, par exemple, un document produit par le gouvernement à un organisme gouvernemental) et faisait peser le fardeau sur le contribuable.

Même lorsque les participants et participantes comprenaient que l'ARC avait pour rôle de vérifier les demandes, la lettre pouvait tout de même être perçue comme accusatrice. Certains ont eu l'impression que cette demande sous-entendait qu'ils avaient commis une erreur ou qu'on les traitait comme s'ils avaient fait quelque chose de mal. Cette réaction était particulièrement vive chez les personnes qui avaient fait l'objet d'un examen à plusieurs reprises (souvent pour le même item ou la même catégorie de dépenses) ou qui avaient eu de la difficulté à régler un problème antérieur avec l'ARC.

Évaluation du contenu de la lettre, du format et du ton

Les réactions face au ton de la lettre étaient mitigées. Certains participants et certaines participantes ont trouvé le contenu clair, professionnel et suffisamment détaillé, compte tenu notamment de la complexité de certaines réclamations fiscales. Cependant, d'autres ont qualifié ce ton de trop formel, de peu clair ou de source d'anxiété. Ceux qui partageaient ce sentiment se sentaient souvent submergés par la longueur de la lettre, ayant du mal à comprendre exactement ce qu'ils devaient faire et pourquoi. Les participants et participantes ont estimé que les sections « Délai de réponse » et « Soumettre des documents » comportaient un langage trop formel, suggérant que ces deux sections gagneraient à être formulées de manière plus précise et à recourir à un langage plus simple. Certains ont qualifié la lettre de purement administrative et procédurale, sans vraiment donner l'impression qu'il y avait une personne derrière cette demande ni indiquer clairement comment obtenir l'aide de quelqu'un qui connaissait bien leur dossier. Cela renforçait leur impression d'être traités par le système comme « un simple numéro » plutôt que d'avoir une conversation sur leur situation.

Les éléments les plus marquants de la lettre étaient la demande faisant l'objet d'un examen, la liste des documents demandés et la date limite. La section ou le tableau présentant les éléments visés par l'examen a aidé certaines personnes à comprendre l'objet de la demande. Cependant, la date limite n'était pas toujours suffisamment mise en évidence. Les participants et participantes souhaitaient que la date limite exacte soit clairement indiquée en haut de la page, plutôt que d'avoir à la calculer à partir d'une indication « 30 jours » – surtout s'ils ne savaient pas exactement à partir de quelle date ces 30 jours commençaient (à compter de la date de rédaction de la lettre ou de celle de sa réception).

Une fois que les participants et participantes ont compris qu'ils devaient répondre, le défi consistait ensuite à déterminer comment s'y prendre. Certains souhaitaient des instructions étape par étape plus claires, notamment sur l'endroit où télécharger les documents, la possibilité de les soumettre par étapes, l'acceptabilité des envois par la poste, et comment savoir si les renseignements requis avaient bien été reçus. Cela revêtait une importance particulière pour les personnes moins à l'aise avec la technologie ou qui devaient soumettre de nombreux documents.

Les participants et participantes ont estimé que la densité de l'information et le langage utilisé contribuaient au manque de clarté. Certains ont apprécié le fait d'avoir des renseignements détaillés en un seul endroit, mais d'autres ont estimé que les principales mesures à prendre n'étaient pas assez faciles à repérer et à localiser. Ils souhaitaient que la lettre précise davantage les mesures à prendre et les documents requis, en plus d'indiquer la date limite. Parmi les suggestions figuraient l'ajout d'un bref résumé en haut de la page, des titres plus clairs, des listes à puces, l'utilisation du gras ou de la mise en évidence, ainsi qu'une formulation plus simple.

Les participants et participantes souhaitaient également recevoir davantage de confirmations et avoir l'assurance que leur demande avait bien été traitée après avoir soumis leurs documents. La confirmation de l'envoi ne suffisait pas toujours; ils voulaient savoir si les documents avaient bien été reçus, s'ils étaient acceptables, s'il fallait fournir d'autres éléments et quand le dossier serait réglé. Sans cela, le processus pourrait continuer à donner l'impression d'être sans fin et stressant.

Dans l'ensemble, la lettre de contact initial est souvent facile à comprendre une fois ouverte, mais cela ne rend pas toujours la prochaine étape plus simple ou rassurante. La lettre doit aller au-delà d'une simple demande de documents. Elle doit répondre rapidement aux questions suivantes : Pourquoi est-ce que je reçois une telle lettre? Que dois-je envoyer exactement? D'ici quelle date? Comment puis-je envoyer les documents requis? Qu'arrive-t-il si je ne réponds pas? Comment saurai-je que le problème est résolu?

4 Obstacles à l'ouverture de la lettre de contact initial et à y donner suite

Les obstacles nuisent à l'ouverture des lettres de l'Agence et à y donner suite sont souvent d'ordre pratique et émotionnel. Il se peut que les gens ne remarquent pas l'avis, ne se rendent pas compte de l'urgence, souhaitent éviter le stress, aient de la difficulté à accéder au service Mon dossier ou tardent à y donner suite parce que répondre leur semble prendre trop de temps.

Dans l'ensemble, les obstacles à l'ouverture de la lettre de contact initial et à y donner suite peuvent survenir à plusieurs étapes du parcours du contribuable.

- **Obstacles liés à la visibilité.** L'une des principales théories est que les communications passaient facilement inaperçues en raison du volume élevé de courriels et d'autres priorités concurrentes. Les participants et participantes ont expliqué que les avis de l'ARC peuvent se perdre dans des boîtes de réception surchargées ou passer complètement inaperçus, surtout s'ils sont envoyés à des comptes de courriel moins fréquemment utilisés ou reçus à des moments inopportuns (par exemple, lors d'un voyage ou tard dans la nuit). Comme indiqué précédemment, certains participants et certaines participantes ont déclaré ne pas toujours recevoir d'avis par courriel, même lorsqu'il y avait des messages à leur intention sur le portail.

- **Obstacles liés à la priorité et au sentiment d'urgence**. Même lorsque les gens voient l'avis, ils ne savent pas forcément s'il nécessite une attention immédiate. Les participants et participantes ont indiqué que les avis de l'ARC peuvent se présenter de manière similaire, que le message soit de nature courante ou qu'il nécessite une mobilisation de leur part. Si les courriels précédents de l'ARC se sont avérés être de simples messages, les gens peuvent penser que le prochain peut attendre. Cela revêt une importance particulière pour les lettres de contact initial, car le contribuable peut ne pas se rendre compte qu'il y a une date limite ou une demande de documents avant d'ouvrir une session dans Mon dossier et d'ouvrir la lettre.

- **Obstacles émotionnels**. Certains participants et certaines participantes tardent à ouvrir les messages de l'ARC, car ils s'attendent à ce que leur contenu soit source de stress, désagréable ou qu'il leur fasse perdre du temps. Ce n'est pas la même chose que de ne pas prêter attention à l'avis. Ils savent peut-être que le message est là, mais évitent de l'ouvrir tant qu'ils ne se sentent pas prêts mentalement à y faire face. Cela était particulièrement vrai pour les participants et participantes ayant déjà fait l'objet d'examens, de nouvelles cotisations ou ayant vécu des expériences difficiles avec l'ARC.

- **Obstacles liés à l'accès**. L'accès au service Mon dossier peut également retarder l'ouverture des messages. Les participants et participantes ont décrit des situations où ils avaient vu un avis de l'ARC, mais ils n'avaient pas pu ouvrir une session immédiatement parce qu'ils étaient au travail, qu'ils n'avaient pas leurs mots de passe sous la main, qu'ils avaient des difficultés avec la vérification, qu'ils avaient changé de numéro de téléphone ou qu'ils devaient passer par la procédure de récupération de compte. Pour les personnes qui n'utilisent qu'occasionnellement le service Mon dossier, la procédure peut sembler inhabituelle à chaque fois.

- **Obstacles liés à l'action**. Après avoir ouvert la lettre, les participants et participantes peuvent comprendre que l'ARC souhaite obtenir des documents, mais ne pas être en mesure de répondre immédiatement. Ils pourraient devoir retrouver d'anciens reçus, communiquer avec un tiers, demander l'aide d'un comptable ou d'un membre de leur famille, numériser ou regrouper des documents, déterminer quels justificatifs sont acceptables, ou attendre d'avoir le temps d'appeler l'ARC. Les demandes portant sur un grand nombre de documents ou sur des dossiers plus anciens avaient particulièrement tendance à ralentir les gens.

Même si les craintes liées aux arnaques sont bien réelles, elles ne semblent pas avoir été la principale raison pour laquelle les gens ont tardé à ouvrir ou à lire les lettres de l'ARC. Les participants et participantes ont démontré une sensibilisation générale aux risques de fraude et expliqué qu'ils prenaient des mesures pour vérifier l'authenticité d'un message, par exemple en communiquant directement avec l'ARC ou en sachant que les messages officiels ne contiennent pas de liens intégrés. En d'autres termes, cette hésitation a donné lieu à une étape de vérification plutôt qu'à l'évitement du message.

5. Solutions et améliorations possibles

Les suggestions des participants et participantes portaient sur l'ensemble du processus, de l'avis à la résolution : rendre la demande plus facile à repérer, à comprendre, à traiter et à suivre une fois les documents soumis.

Après que les participants et participantes ont échangé sur les raisons pour lesquelles, selon eux, les contribuables pourraient ne pas ouvrir et lire la correspondance officielle de l'ARC, une discussion s'est engagée sur les améliorations possibles. Les suggestions portaient sur chaque étape du processus, notamment l'avis par courriel, la lettre elle-même, ainsi que le processus d'accompagnement et de soumission.

Améliorations apportées au processus d'avis

- **Rendre les avis plus clairs et plus difficiles à manquer.** Les participants et participantes souhaitaient que les avis de lettre de contact initial se distinguent plus clairement des messages courants. Ce courriel devrait permettre aux destinataires de comprendre rapidement trois choses : s'il faut agir, quel est le degré d'urgence et le délai de réponse. Parmi les suggestions figuraient des objets de courriel ou des formules d'introduction indiquant clairement « action requise », « urgence » ou « répondre avant le [date] ».

- **Fournir des indications utiles sans révéler de détails confidentiels.** Les participants et participantes savaient que les courriels de l'ARC ne pouvaient pas contenir de renseignements fiscaux personnels détaillés. Ils estimaient néanmoins que l'avis pourrait comporter des indications relatives au niveau d'urgence, telles que « demande de document », « action requise » ou « veuillez ouvrir une session d'ici le [date] ». Cela aiderait les gens à déterminer s'ils doivent agir dès maintenant, sans compromettre la protection de la vie privée.

- **Utiliser des rappels et les canaux privilégiés pour les messages urgents.** Les participants et participantes se sont déclarés favorables à l'envoi de rappels ou d'avis de suivi lorsqu'une lettre urgente n'a pas été ouverte ou n'a pas donné lieu à une mobilisation. Certains étaient ouverts à l'idée de recevoir des textos, des appels téléphoniques ou du courrier en cas d'urgence, mais ils souhaitaient que ces moyens de communication soient prévisibles et adaptables en fonction de leurs préférences personnelles. Si les gens choisissent eux-mêmes la façon dont ils souhaitent être contactés, ils sont plus enclins à considérer le rappel comme légitime.

Améliorations apportées à la lettre elle-même

- **Mettre les renseignements essentiels en évidence**. Les participants et participantes souhaitaient que la lettre de contact initial présente les renseignements les plus importants en premier. Cela comprend les renseignements demandés par l'ARC, la demande faisant l'objet d'un examen, les documents requis, la date limite exacte et la manière de répondre. Un bref résumé ou une section sur ce qui doit être fait présentée en haut de la page aiderait les gens à comprendre plus rapidement la demande avant de lire la lettre dans son intégralité.

- **Un langage plus simple et une mise en page plus claire**. La lettre devrait également être rédigée dans un langage plus simple et être plus facile à parcourir, afin de réduire l'effort cognitif nécessaire pour comprendre ce qu'on attend des contribuables. Les participants et participantes ont suggéré d'utiliser des titres plus clairs, des listes à puces, de mettre en gras ou de surligner les dates limites, et d'adopter une formulation moins dense. L'objectif n'est pas d'omettre des détails importants, mais de faciliter la recherche des mesures à prendre.

- **Préciser davantage quelles preuves sont acceptables et quelles sont les prochaines étapes**. Les participants et participantes souhaitaient obtenir des directives plus claires sur ce qui constitue une preuve acceptable. Cette lettre devrait permettre de déterminer plus facilement si un reçu, un relevé, un formulaire, une capture d'écran, un bail, une facture ou tout autre document répondra à la demande. Il faudrait également préciser où télécharger les documents ou encore l'endroit où les envoyer par la poste, quel numéro de référence utiliser, et comment procéder si certains documents manquent ou sont difficiles à obtenir.
- **Adopter un ton direct, mais non menaçant**. Le ton s'est révélé être un domaine clé à améliorer. Les participants et participantes souhaitaient que la lettre soit claire quant aux dates limites et aux conséquences, sans pour autant donner l'impression d'être punitive ou accusatrice. Le ton privilégié était direct, calme et concret : suffisamment sérieux pour montrer qu'il fallait agir, mais sans être trop sévère au point que les gens se sentent blâmés.

  Par ailleurs, les participants et participantes ne souhaitaient pas nécessairement que la lettre rassure excessivement les gens ou présente le processus comme courant, car cela risquerait de donner

l'impression que la demande est moins urgente et d'inciter les gens à tarder à y donner suite. Le meilleur compromis consiste à expliquer la demande dans un langage neutre et simple : L'ARC a besoin de renseignements pour vérifier une demande; le contribuable doit répondre avant une date précise, et une réponse rapide permet d'éviter des retards ou des modifications à sa déclaration.

- **Simplifier le processus de réponse.** Les participants et participantes souhaitaient que le processus ressemble à une liste de vérification plutôt qu'à quelque chose qu'ils devaient découvrir par eux-mêmes. Cela comprend des instructions plus claires concernant le téléchargement, les options d'envoi par la poste, les règles d'étiquetage des documents, ainsi que des conseils sur la marche à suivre si tout n'est pas prêt. Certains souhaitaient également bénéficier d'une plus grande souplesse pour présenter les documents par étapes.

Des améliorations qui vont au-delà de la lettre

Même une lettre plus claire ne résoudra pas entièrement le problème si les gens ne peuvent pas ouvrir une session, télécharger des documents, joindre quelqu'un pour obtenir de l'aide ou savoir si leur dossier a été réglé. Les participants et participantes ont exprimé le souhait de bénéficier d'un meilleur soutien lorsqu'ils ont des questions, d'une plus grande uniformité dans l'approche des agents et agentes de l'ARC et d'une confirmation plus claire après l'envoi de leurs documents.

II. Phase 2 – Entrevues poussées avec des intermédiaires fiscaux

Environics a mené dix entrevues individuelles auprès d'intermédiaires fiscaux qui aident un large éventail de contribuables canadiens à produire leur déclaration de revenus et à gérer leur correspondance avec l'ARC. Ces intermédiaires se sont exprimés en s'appuyant sur leur expertise en matière d'accompagnement fiscal de leur clientèle.

1. Connaissances de base, familiarité et expérience en matière de lettres de contact initial

Les intermédiaires fiscaux considèrent généralement les lettres de contact initial comme une étape courante de l'administration de l'impôt, mais indiquent que bon nombre des membres de leur clientèle qui sont des contribuables les trouvent inhabituelles et inattendues.

Les intermédiaires fiscaux qui ont participé à cette étude représentaient un large éventail de types de pratiques, allant des petits préparateurs de déclarations qui aident leurs amis et leur famille aux cabinets traitant un volume élevé de dossiers et produisant chaque année des centaines, voire des milliers de déclarations T1 pour des particuliers. La clientèle variait en conséquence, mais comprenait généralement des aînés et aînées et des personnes à la retraite, des nouveaux arrivants et arrivantes au Canada, des travailleurs et travailleuses indépendants et une clientèle ayant des connaissances limitées en matière d'impôt. Au cours des entrevues, les intermédiaires ont souligné que bon nombre de leurs clients et clientes comptaient sur l'aide de spécialistes et ne se sentaient pas suffisamment en confiance pour interpréter eux-mêmes la correspondance de l'ARC.

Tous les intermédiaires participants connaissaient les lettres de contact initial, bien que leur niveau d'expérience ait varié considérablement. Certains intermédiaires n'avaient traité que quelques lettres de contact initial au cours des deux dernières années, tandis que d'autres – en particulier ceux exerçant dans des cabinets à volume d'activité plus élevé – ont déclaré en avoir géré plusieurs dizaines. Les deux participants et participantes francophones ne connaissaient pas l'expression « lettre de contact initial », mais ont reconnu la lettre.

Les intermédiaires considéraient les lettres de contact initial comme des demandes de vérification ou d'examen de routine de la part de l'ARC – à l'instar de « vérifications ponctuelles », plutôt que de vérifications complètes. Ils les associaient généralement au processus d'autocotisation et d'observation de l'ARC, dans le cadre duquel certains demandes, déductions, crédits ou divergences d'information peuvent faire l'objet d'un examen après le dépôt ou l'évaluation d'une déclaration. Parmi les exemples cités, mentionnons les frais médicaux, les dons de bienfaisance, les cotisations syndicales ou professionnelles, les demandes de remboursement liées à un handicap, les dépenses d'entreprise ou d'entrepreneuriat, les écarts dans les revenus de placement, les problèmes liés au formulaire T5, les déductions pour déménagement ou déductions régionales, ou encore les demandes liées à une succession. Les intermédiaires plus expérimentés qualifiaient souvent ces examens de prévisibles, notamment lorsqu'une déduction était importante ou inhabituelle, qu'elle différait de celle des années précédentes ou qu'elle ne correspondait pas aux renseignements fournis par des tiers.

Bien qu'ils connaissent eux-mêmes bien les lettres de contact initial, les intermédiaires constatent régulièrement que la clientèle comprend rarement ce qu'est une lettre de contact initial ni comment elle s'intègre au processus fiscal. De nombreux membres de la clientèle pensent que leur déclaration de revenus est finalisée une fois qu'elle a été produite et qu'elle a fait l'objet d'une cotisation, ce qui fait que les demandes de suivi leur semblent inattendues.

Par conséquent, les intermédiaires jouent généralement le rôle d'interprètes des demandes d'observation, en expliquant ce que sont les lettres de contact initial, pourquoi elles sont émises et ce qu'elles signifient (ou ne signifient pas) pour le contribuable. Il peut s'agir notamment de rassurer la clientèle en leur expliquant que cette demande n'est pas de nature personnelle et qu'elle ne doit pas être confondue avec une vérification.

Dans l'ensemble, les intermédiaires fiscaux considéraient les lettres de contact initial comme un élément légitime et nécessaire du système d'observation, mais qui dépend fortement d'eux pour leur interprétation et leur application.

2. Comportement à l'ouverture et premières réactions aux lettres de contact initial

En règle générale, les intermédiaires ne prennent connaissance des lettres de contact initial que lorsque les membres de la clientèle les leur signalent. Une fois informés, ils réagissent généralement en suivant la procédure, tandis que les premières réactions de la clientèle sont souvent marquées par la confusion, l'anxiété ou l'incertitude quant à savoir si la lettre signale un problème.

Sensibilisation. Bien que certains intermédiaires puissent techniquement recevoir des avis par Représenter un client, la plupart ont estimé que la surveillance proactive était irréalisable compte tenu du volume de la clientèle. De plus, ils ont fait remarquer que les représentants et représentantes autorisés ne reçoivent pas toujours un avis clair ou uniforme lorsqu'une lettre de contact initial a été émise. Par conséquent, les intermédiaires comptent généralement sur la clientèle pour mettre en évidence les lettres de contact initial.

Le moment de la mobilisation du client ou de la cliente varie considérablement. Certains clients et certaines clientes communiquent avec leur intermédiaire dès qu'ils remarquent la lettre, tandis que d'autres attendent des semaines, voire des mois (souvent bien au-delà de la date limite), et n'abordent parfois la question que lors de la déclaration de revenus de l'année suivante. Le canal varie également : certains clients et certaines clientes apportent des lettres sur papier, tandis que d'autres envoient des images numérisées, des photos, des captures d'écran ou des copies électroniques.

Les intermédiaires constatent que les lettres de contact initial sont souvent portées à l'attention de la clientèle lorsque le processus normal de production de déclarations est perturbé, par exemple lorsqu'un remboursement ou un avis de cotisation est retardé, ou lorsque des conséquences négatives commencent à se concrétiser par des lettres de suivi, de nouvelles cotisations ou de nouveaux montants à payer.

Les intermédiaires ont clairement souligné que le fait que les contribuables soient informés et qu'ils interviennent dès le début permet de maintenir les lettres de contact initial dans un cadre habituel et gérable, tandis qu'une prise de conscience tardive entraîne souvent une charge de travail supplémentaire et une complexité accrue tant pour les contribuables que pour les intermédiaires.

Réaction. La première réaction des intermédiaires face à une lettre de contact initial est généralement d'ordre procédural et axée sur les tâches. Comme ils considèrent généralement ces lettres comme des demandes de vérification courantes, ils ont tendance à les examiner, à repérer l'élément visé par l'examen et à déterminer quels documents sont requis. Certains ont également fait part de leur frustration face au fait que des demandes similaires, telles que des dépenses médicales importantes ou des frais de soins de longue durée, font l'objet d'examens répétés sur plusieurs années, alors que la situation du contribuable n'a pas changé.

Les réactions de la clientèle lors du premier contact sont toutefois plus variées. Les intermédiaires ont décrit un éventail de réactions initiales, allant de la panique et de l'anxiété à la confusion, en passant par la minimisation ou la délégation passive. Il arrive souvent que les membres de la clientèle demandent s'ils ont « des ennuis », s'ils font l'objet d'une vérification ou s'ils ont commis une faute, ce qui montre qu'ils interprètent à tort cette lettre comme une mesure punitive plutôt que comme une démarche courante. Toute la clientèle ne réagit pas de manière émotionnelle : certains clients et certaines clientes bien organisés ou de longue date se contentent de transmettre la lettre et s'attendent à ce que l'intermédiaire s'en charge.

Par conséquent, le contact initial porte souvent sur l'explication et la mise en confiance, avant de pouvoir passer à la documentation ou à la préparation d'une réponse. Les intermédiaires doivent souvent préciser que la lettre de contact initial consiste en un examen limité d'un élément précis, et non pas nécessairement en une vérification ou en une allégation d'actes répréhensibles, puis traduire cette demande en mesures concrètes à prendre.

3. Obstacles à l'ouverture et à la lecture des lettres de contact initial

Du point de vue des intermédiaires, il se peut que les contribuables n'ouvrent pas ou ne lisent pas les lettres de contact initial parce qu'ils les trouvent intimidantes, qu'elles passent facilement inaperçues ou qu'elles ne semblent pas nécessiter une mobilisation urgente.

Les intermédiaires fiscaux n'ont pas été surpris par les conclusions de l'ARC selon lesquelles de nombreux contribuables n'ouvrent pas ou ne lisent pas les lettres de contact initial. Au cours des entrevues, les intermédiaires ont décrit un ensemble cohérent d'obstacles qui empêchent les contribuables de prendre connaissance des lettres de contact initial et d'y réagir.

Évitement motivé par la peur et l'appréhension

L'un des principaux obstacles signalés par les intermédiaires était **l'évitement actif**. Même lorsque les clients et les clientes reconnaissent qu'il s'agit d'une lettre de l'ARC, bon nombre d'entre eux tardent à l'ouvrir, craignant d'avoir commis une erreur, de devoir de l'argent ou de subir des conséquences qu'ils ne comprennent pas entièrement. Ce phénomène a été jugé particulièrement fréquent chez les aînés et aînées, les nouveaux arrivants et arrivantes, les contribuables à faible revenu, les personnes ayant des connaissances financières limitées et celles ayant déjà vécu des expériences négatives avec les institutions gouvernementales.

Les intermédiaires ont souligné que cet obstacle est souvent d'ordre émotionnel plutôt qu'informationnel : les membres de la clientèle savent peut-être que la lettre est importante, mais ils associent la correspondance de l'ARC à un risque, au stress ou à de mauvaises nouvelles. Par conséquent, certains mettent la lettre de côté, la classent ou évitent d'en prendre connaissance, dans l'espoir que le problème se résolve de lui-même ou s'avère sans importance. Pour ces contribuables, le caractère officiel de la correspondance de l'ARC peut rendre la lettre plus intimidante, même lorsque la demande en soi est de nature courante.

Livraison, visibilité et obstacles à l'accès

Un deuxième obstacle majeur est de savoir si les contribuables voient réellement cette correspondance et peuvent y avoir accès. Les intermédiaires ont mentionné que certains clients et certaines clientes n'ouvrent pas de session régulièrement dans Mon dossier de l'ARC après avoir produit leur déclaration, surtout lorsqu'ils estiment que celle-ci est complète ou lorsqu'ils ont reçu leur remboursement. Les lettres de contact initial électroniques ou les avis par courriel peuvent donc passer inaperçus, surtout lorsque les contribuables ne s'attendent pas à recevoir de la correspondance importante après avoir produit leur déclaration.

D'autres évoquent des problèmes d'accès aux services numériques, notamment des clients et des clientes qui ne parviennent pas à accéder au service Mon dossier, qui rencontrent des difficultés avec leur mot de passe ou l'authentification, qui ne savent pas comment naviguer sur le portail ou qui ne sont pas à l'aise à l'idée d'utiliser les services gouvernementaux en ligne. Ce phénomène était souvent associé aux aînés et aînées, mais pas exclusivement; les intermédiaires ont fait remarquer que certains clients et certaines clientes plus jeunes avaient également de la difficulté à gérer la correspondance de l'ARC par l'intermédiaire du portail en ligne.

La livraison en format papier ne résout pas le problème. Certains contribuables ne reçoivent pas leur courrier parce qu'ils sont en voyage, ont déménagé, s'absentent pendant l'hiver ou confient la gestion de leur correspondance à un ou une membre de leur famille. D'autres reçoivent une enveloppe de l'ARC, mais la rangent sans l'ouvrir dans leur dossier fiscal, pensant qu'il s'agit de documents fiscaux courants dont ils devront s'occuper lors de la prochaine période de déclaration de revenus.

Difficulté à reconnaître l'urgence et la nécessité d'agir

Les intermédiaires ont également souligné que les clients et les clientes reçoivent un grand nombre de communications de l'ARC, notamment des avis relatifs aux prestations et des mises à jour informationnelles, qui ne nécessitent pas d'action immédiate. Dans ce contexte, les contribuables peuvent avoir de la difficulté à déterminer quels éléments sont soumis à des délais.

Dans ce contexte, les lettres de contact initial peuvent être classées à tort comme de la correspondance courante ou de faible priorité et mises de côté, surtout si la nécessité d'intervenir n'est pas immédiatement évidente.

Obstacles d'ordre logistique et liés aux conditions de vie

Les intermédiaires ont décrit des facteurs liés à la vie quotidienne qui contribuent à ce que les lettres de contact initial ne soient ni ouvertes ni lues. Il s'agit notamment de la maladie, des responsabilités liées à la prise en charge d'un proche, des déplacements fréquents, des déménagements, de la gestion du courrier familial et d'un sentiment général de surmenage.

Dans de tels cas, ce retard ne signifie pas nécessairement que les contribuables s'en fichent, mais plutôt que la lettre leur parvient à un moment où ils ont peut-être déjà du mal à faire face à leur situation personnelle. Les intermédiaires ont fait remarquer que ces facteurs se combinent souvent, ce qui augmente le risque de retards et rend ceux-ci plus difficiles à résoudre une fois les échéances dépassées.

Préoccupations liées à la légitimité et à la fraude

Bien que les préoccupations liées à la fraude et aux arnaques aient été reconnues, les intermédiaires les considéraient généralement comme un obstacle secondaire, touchant principalement les communications numériques plutôt que les lettres sur papier. Le courrier postal de l'ARC était généralement considéré comme reconnaissable et crédible.

Cela dit, on considérait toujours que le contexte général de fraude contribuait indirectement aux réticences à l'égard des avis numériques, surtout lorsque les clients et les clientes ne savaient pas où ouvrir une session en toute sécurité.

4 Obstacles au traitement et à la résolution des lettres de contact initial une fois celles-ci ouvertes

Même lorsque les contribuables ouvrent les lettres de contact initial, des attentes peu claires, le fardeau administratif lié à la documentation et la difficulté à traduire les demandes en mesures concrètes peuvent retarder ou empêcher une réponse.

Les intermédiaires fiscaux ont souligné que le fait d'ouvrir et de lire une lettre de contact initial n'entraîne pas nécessairement un suivi en temps opportun. Même lorsque les contribuables reconnaissent que la lettre est authentique, plusieurs obstacles peuvent empêcher ou retarder la prise de mesures.

Justification peu claire de l'examen

L'un des principaux obstacles signalés par les intermédiaires est que de nombreux contribuables ne comprennent pas clairement pourquoi leur déclaration a été choisie pour faire l'objet d'un examen. Bien que les lettres de contact initial indiquent généralement la ligne faisant l'objet de l'examen, elles n'expliquent souvent pas ce qui a motivé la demande, comme une augmentation en glissement annuel ou un écart par rapport aux demandes habituelles.

En l'absence d'une justification claire, la clientèle risque de percevoir cette demande comme arbitraire ou personnelle, ce qui peut ralentir la prise de décision et réduire leur confiance quant à la marche à suivre. Les intermédiaires doivent souvent préciser que la demande porte généralement sur un examen limité d'une demande ou d'une divergence précise, plutôt que sur une vérification plus large ou une allégation d'actes répréhensibles.

Conséquences nébuleuses de l'absence de réponse

Les intermédiaires ont systématiquement souligné que les conséquences de l'absence de réponse ne sont pas toujours communiquées de manière claire ou bien visible. Des formulations telles que « nous mènerons à bien notre examen en nous fondant sur les renseignements dont nous disposons » ont été jugées trop indirectes pour que de nombreux membres de la clientèle puissent les interpréter correctement.

Par conséquent, certains clients et certaines clientes sous-estiment l'urgence de la demande ou croient que l'inaction ne fera que retarder le traitement du dossier, sans entraîner de conséquences financières, comme le refus d'une demande, une réduction du remboursement ou un solde à payer.

Charge que représente la collecte des documents

L'effort nécessaire pour rassembler les pièces justificatives a été décrit comme un obstacle majeur à la réponse, en particulier pour les demandes impliquant de nombreux reçus, des périodes prolongées, des années d'imposition antérieures ou des renseignements détenus par des tiers, tels que des banques ou des employeurs.

Les intermédiaires ont souligné que la charge de travail varie considérablement selon le type de demande. Parmi les vérifications auxquelles il peut être plus difficile de répondre, on retrouve celles portant sur les frais médicaux, les dépenses d'emploi, le rapprochement des revenus de placement, les déductions pour travail indépendant ainsi que les dossiers plus anciens et plus complexes.

Certains intermédiaires ont également mentionné de la frustration lorsque les demandes de documents semblaient répétitives ou inefficaces. Ce phénomène a été particulièrement observé dans le cas de demandes récurrentes, telles que celles liées à des frais médicaux élevés ou à des frais de soins de longue durée, où les contribuables peuvent être tenus de fournir des documents similaires année après année, même lorsque leur situation n'a pas changé. Dans d'autres cas, les intermédiaires se sont demandé pourquoi l'ARC demandait des renseignements qui, selon eux, devraient déjà être à sa disposition grâce aux relevés ou aux déclarations par des tiers.

Pression liée à la date limite de réponse

Bien que le délai standard de 30 jours soit généralement considéré comme raisonnable en principe, les intermédiaires ont souligné qu'il devenait difficile à respecter lorsque la documentation était complexe ou lorsque des renseignements devaient être obtenus auprès de sources externes.

Lorsque les échéances approchent ou ne sont pas respectées, les réponses deviennent plus stressantes et plus complexes sur le plan administratif. Les intermédiaires pourraient devoir demander des prolongations, répondre après une nouvelle cotisation ou aider leur clientèle à faire face à des conséquences qui auraient pu être évitées s'ils avaient agi plus tôt.

Difficulté à traduire la lettre en mesures concrètes

Au-delà de la clarté et de la documentation, les intermédiaires ont évoqué un obstacle bien distinct lié à la charge cognitive. Même après avoir lu la lettre et compris qu'il faut agir, certains clients et certaines clientes se sentent dépassés et ont de la difficulté à traduire cette demande en mesures concrètes à prendre.

Dans ces cas-là, les retards sont dus à la difficulté de décomposer la demande en étapes gérables : déterminer ce que l'ARC demande, trouver les documents appropriés et comprendre comment les transmettre. Cette approche a été jugée particulièrement pertinente pour les membres de la clientèle ayant des connaissances limitées en matière fiscale, peu à l'aise dans leurs démarches auprès de l'ARC ou confrontés à des contraintes de la vie quotidienne.

Soutien limité et incertitude après la soumission

Lorsque les contribuables ou les intermédiaires tentent de répondre, des obstacles administratifs peuvent également ralentir ou compliquer le suivi. Certains intermédiaires ont fait état de difficultés à joindre l'ARC pour obtenir des précisions, confirmer quels documents sont acceptables, obtenir des prolongations de délai ou régler des problèmes par le biais des lignes téléphoniques générales.

Plusieurs ont également souligné des incertitudes quant à la suite des événements après la remise des documents requis. Il se peut que les contribuables ne reçoivent pas d'information claire leur indiquant si leur réponse était complète, si des renseignements supplémentaires sont nécessaires ou quand le dossier sera réglé. Dans certains cas, des avis supplémentaires ou de nouvelles cotisations peuvent être émis après la transmission des renseignements, mais avant leur traitement, ce qui peut être source de confusion tant pour les contribuables que pour les intermédiaires.

5. Solutions et améliorations possibles

Les intermédiaires ont déterminé des améliorations concrètes et précises visant à encourager une réponse plus rapide aux lettres de contact initial : assurer une livraison fiable, les rendre plus visibles et indiquer clairement les mesures à prendre ainsi que les conséquences d'une inaction.

Au cours des entrevues, les intermédiaires fiscaux ont souligné que bon nombre des défis liés aux lettres de contact initial ne découlent pas d'une réticence à respecter les règles fiscales, mais dépendent plutôt de la mesure dans laquelle les demandes sont vues, jugées dignes de confiance, comprises, et faciles à mettre en œuvre. Selon eux, des modifications concrètes apportées au contenu de la lettre, au processus d'envoi et aux rappels pourraient réduire de manière significative les cas de non-respect des échéances et la complexité en aval.

Rendre les lettres de contact initial plus faciles à repérer et à traiter en priorité

Les intermédiaires ont estimé que les contribuables sont plus enclins à répondre lorsque la lettre indiquait clairement, dès le départ, qu'une action était requise et qu'il y avait une date limite. Ils ont suggéré d'indiquer clairement que la lettre exige une réponse avant une date limite précise, plutôt que de s'attendre à ce que les contribuables le déduisent en lisant l'intégralité de la lettre.

Parmi les suggestions concrètes, mentionnons les suivantes :

- Indiquer la date limite et la mesure à prendre vers le haut de la première page, et non plus loin dans la lettre.
- Indiquer une date précise pour la réponse plutôt qu'un énoncé du type « Vous avez 30 jours suivant la date de la présente lettre pour le faire ».
- Mettre la date limite en évidence à l'aide de caractères gras, d'espacement, d'encadrés ou de titres clairs.
- Faire une distinction claire entre les lettres de contact initial du courrier courant de l'Agence à l'aide d'indications, telles que « Urgent », « À ouvrir immédiatement » ou « Action requise ».
- Faire en sorte que les avis numériques indiquent que le message nécessite une action, tout en évitant de mentionner les renseignements fiscaux personnels dans l'avis même.

Les intermédiaires ont également souligné que les signaux d'urgence généraux pourraient ne pas suffire. Le simple fait de qualifier un courrier d'« important » peut s'avérer trop vague, car les contribuables ont l'habitude de voir cette mention figurer sur des envois courants ou de faible priorité. Le message doit indiquer qu'une action doit être entreprise avant une date précise.

Rendre les lettres de contact initial plus faciles à comprendre et à y répondre

Les intermédiaires décrivaient souvent leur rôle comme consistant à traduire la correspondance de l'ARC en mesures concrètes à prendre. Leurs suggestions visaient principalement à faire en sorte que cette lettre serve moins à expliquer le processus de l'ARC qu'à servir de guide pratique pour les contribuables.

Parmi les suggestions concrètes, mentionnons les suivantes :

- **Commencer par un résumé concis et rédigé en langage simple :** ce que l'ARC examine, ce que le contribuable doit envoyer, comment l'envoyer, dans quels délais et ce qui se passe s'il ne répond pas.
- **Mettre clairement en évidence l'action à effectuer :** faire une distinction entre les mesures à prendre et les explications contextuelles, indiquer clairement la ligne ou la demande visée par l'examen, et éviter les formulations longues ou génériques qui rendent la demande en objet difficile à repérer.
- **Séparer la réponse en étapes faciles à suivre :** utiliser des instructions numérotées et expliquer ce qu'il faut faire en premier, ce qu'il faut rassembler et comment soumettre le tout.
- **Préciser les exigences en matière de documentation :** énumérer directement dans la lettre les documents requis, préciser ce qui est obligatoire par opposition à ce qui est facultatif ou conditionnel, fournir des exemples de preuves acceptables et éviter de renvoyer à des pages Web distinctes pour comprendre la documentation requise, à moins que les instructions en ligne ne soient simples et clairement liées à la demande.
- **Améliorer la lisibilité et la mise en page :** en utilisant des phrases plus courtes, un langage simple, moins de terminologie technique, des listes à puces, des caractères en gras, un espacement adéquat et une hiérarchie visuelle plus claire.

Les intermédiaires se sont prononcés en faveur d'un langage simple, mais pas nécessairement d'un ton informel. Certains estimaient que la lettre devait tout de même avoir un aspect et un ton officiels, car les conséquences sont réelles et un ton trop décontracté pourrait nuire à sa légitimité, voire faire penser à une arnaque.

Expliquer plus clairement le processus d'examen et les conséquences

L'un des principaux thèmes abordés était que les contribuables ont besoin de plus d'information sur les raisons de cet examen et sur les conséquences s'ils ne répondent pas à la lettre. Les intermédiaires estimaient qu'une explication plus claire pourrait réduire à la fois l'anxiété et les retards dans la mobilisation.

Parmi les suggestions concrètes, mentionnons les suivantes :

- Préciser qu'une lettre de contact initial correspond généralement à un examen limité portant sur un élément précis, et non pas nécessairement à une vérification complète ni à un indice d'actes répréhensibles, et que cette demande s'inscrit dans le cadre d'un processus d'examen standard plutôt que d'une démarche personnelle ou arbitraire.

- Expliquer que l'ARC peut demander des documents après le dépôt d'une déclaration ou d'un avis de cotisation.

- Trouver le juste équilibre entre rassurer et établir un sentiment d'urgence : préciser que, même s'il s'agit d'un examen de routine, une réponse est tout de même requise dans un délai précis.

- Il faut bien préciser que les montants indiqués dans la lettre font l'objet d'un examen et ne correspondent pas nécessairement à des soldes déjà exigibles.

- Expliquer que le fait de répondre permet au contribuable d'étayer sa demande, de protéger son remboursement et de réduire le risque d'une nouvelle cotisation ou d'un montant à payer. Si possible, indiquer l'impact financier estimé, en dollars, d'une absence de réponse.

Il est toutefois important de noter que le simple fait de réécrire la lettre ne suffira pas à régler le problème. Certains intermédiaires ont estimé que le contenu technique était déjà compréhensible pour les spécialistes; le problème réside souvent dans le fait que les contribuables sont inquiets, dépassés, exclus numériquement ou ne savent pas exactement en quoi cette demande les concerne.

Améliorer la distribution, l'accès et les rappels

Les intermédiaires ont déterminé des possibilités d'améliorer la manière dont les lettres de contact initial parviennent à la personne qui peut y donner suite. Cela concerne les contribuables, mais aussi leurs représentants et représentantes autorisés, qui ignorent souvent l'existence d'une lettre de contact initial jusqu'à ce que leur client la leur transmette ou qu'une nouvelle cotisation soit demandée. Comme nous l'avons mentionné précédemment, et comme l'ont souligné les groupes de discussion réunissant des contribuables, la possibilité d'accéder à son dossier ou d'en retrouver l'accès, ainsi que l'envoi de rappels de suivi, peuvent faciliter la réception effective de la lettre (et la réponse à celle-ci).

Parmi les suggestions concrètes, mentionnons les suivantes :

1. S'assurer que les avis par courriel et les lettres de contact initial s'affichent correctement dans le service Mon dossier de l'ARC; de même, s'assurer que la correspondance soit également visible dans la section « Représenter un client » lorsqu'un représentant ou une représentante autorisé est inscrit au dossier.

2. Améliorer l'accès au service Mon dossier, notamment en ce qui concerne la récupération du mot de passe, la saisie du mot de passe et l'aide à l'authentification.

3. Continuer à fournir des conseils sur la façon de reconnaître les communications légitimes de l'ARC.

Les intermédiaires n'ont pas rejeté d'emblée l'idée de recourir à d'autres canaux de communication ou à des rappels, mais ils ont formulé quelques mises en garde importantes :

- Les rappels par courriel peuvent être utiles, mais ils ne doivent pas contenir de liens, de renseignements fiscaux personnels, ni de demandes de renseignements personnels. Il convient de continuer à rappeler aux contribuables qu'ils doivent ouvrir une session de manière autonome aux systèmes de l'ARC par les voies officielles.

- Les messages texte risquent d'être ignorés ou pris pour des tentatives d'arnaque. Les appels téléphoniques automatisés peuvent également soulever des préoccupations liées à la fraude.

- Si les rappels électroniques ne fonctionnent pas, le format papier peut constituer une solution de rechange plus fiable pour certains clients et certaines clientes.

Le message général n'était pas que l'ARC devait éviter d'envoyer des rappels, mais que ces derniers devaient être, dès leur conception, dignes de confiance, neutres et sécuritaires. La priorité est d'aider les contribuables à repérer et à consulter la correspondance officielle de l'ARC sans accroître la confusion ni les craintes liées aux arnaques.

Réduire la charge liée à la réponse et améliorer le soutien

Les intermédiaires ont également souligné que, dès lors que les contribuables sont disposés à répondre et en mesure de le faire, le processus de réponse lui-même doit être pratique. De nombreux retards sont dus à la charge administrative liée à la documentation, à des dépendances vis-à-vis de tiers ou à la difficulté d'obtenir des précisions.

Parmi les suggestions concrètes, mentionnons les suivantes :

- **Préciser dès le départ les exigences en matière de documentation** en énumérant, dans la mesure du possible, les documents requis directement dans la lettre, en simplifiant les instructions longues ou conditionnelles, en fournissant des exemples de documents acceptables et en veillant à ce que tous les documents, feuilles de calcul ou documents d'orientation mentionnés soient facilement accessibles.

- **Il faudrait examiner s'il est possible de rendre les demandes plus proportionnées et moins répétitives** en évitant de demander des renseignements dont l'ARC dispose peut-être déjà et en réduisant les demandes annuelles répétitives concernant des demandes récurrentes, comme les frais médicaux importants ou les frais de soins de longue durée, lorsque la situation du contribuable n'a pas changé.

- **Rendre le processus de soumission et les délais plus pratiques** en facilitant la soumission des documents par voie électronique et en simplifiant les demandes de prolongation lorsque les renseignements dépendent de tiers.

- **Améliorer l'accès aux précisions et au soutien** grâce à un contact direct, à une équipe d'examen spécialisée, à une ligne téléphonique dédiée, à un formulaire en ligne ou à une option de rappel, avec du personnel de soutien capable d'expliquer quels documents sont acceptables et comment les soumettre.

- **Améliorer la confirmation, la visibilité de l'état d'avancement et la rétroaction** en confirmant la réception des documents, en facilitant le suivi de l'état d'avancement des réponses et en fournissant une rétroaction précise si la documentation est incomplète ou insuffisante, avant de procéder à une nouvelle cotisation lorsque cela peut être évité.

Un thème récurrent était que l'importance de donner suite à une lettre de contact initial n'est pas toujours évidente pour les contribuables, surtout avant que les conséquences ne se manifestent. Les intermédiaires ont régulièrement souligné que de nombreux membres de la clientèle ne se mobilisent sérieusement qu'après une nouvelle cotisation ou l'apparition d'un solde impayé, moment où la période de réponse peut déjà être écoulée.

6. Conseils clés à l'intention de l'ARC

Lorsqu'on a demandé aux intermédiaires de donner un conseil clé, ils ont systématiquement mis l'accent sur la clarté, l'urgence et une compréhension de bonne foi du comportement des contribuables.

À la fin des entrevues, on a demandé aux intermédiaires fiscaux de donner un conseil clé à l'ARC concernant les lettres de contact initial. Les participants et participantes ont systématiquement souligné quatre priorités qui, selon eux, contribueraient le plus à améliorer la mobilisation et la réactivité des contribuables.

A. Mettre clairement en évidence l'importance des lettres de contact initial dès le début

Le conseil le plus souvent donné par les intermédiaires était que les contribuables devaient comprendre plus tôt et plus clairement que les lettres de contact initial exigent une mobilisation rapide. Les participants et participantes ont souligné à maintes reprises que de nombreux membres de la clientèle ne se rendent pas compte de la gravité de la lettre tant que les répercussions financières ne se font pas sentir.

Selon eux, le fait de signaler plus clairement, dès le départ, le caractère urgent de la situation, les échéances et les conséquences inciterait à intervenir plus tôt et permettrait d'éviter une escalade inutile. L'objectif n'est pas de rendre la lettre plus intimidante, mais de faire en sorte que la mesure à prendre et les conséquences possibles soient tout à fait claires.

B. Dire aux contribuables exactement ce qu'ils doivent faire, avant de leur dire quoi que ce soit d'autre

Un deuxième thème récurrent était la nécessité de réduire la complexité et la charge cognitive. Les intermédiaires ont systématiquement décrit des clients et des clientes qui lisent les lettres de contact initial, reconnaissent qu'il faut agir, mais qui tergiversent parce qu'ils ne savent pas par où commencer.

Les participants et participantes ont fait valoir que le fait de préciser clairement les mesures à prendre, en les distinguant des explications générales, faciliterait la tâche des contribuables. Le fait de décomposer le processus de mobilisation en étapes claires et faciles à gérer a été jugé essentiel pour aider les membres de la clientèle à passer plus facilement et plus rapidement de la compréhension à l'action.

Ce conseil reflète la conviction des intermédiaires selon laquelle l'observation s'améliore lorsque la voie à suivre est claire et semble gérable, en particulier pour les contribuables ayant une littératie fiscale limitée ou peu à l'aise avec les démarches administratives.

C. Partir du principe de la bonne foi et concevoir la lettre en tenant compte du comportement dans le monde réel

Les intermédiaires ont clairement et systématiquement fait valoir que la plupart des cas de non-réponse ne constituent pas un manquement intentionnel. Les participants et participantes ont exhorté l'ARC à reconnaître que les réponses manquantes ou tardives sont le plus souvent dues à la confusion, à la crainte ou à des obstacles pratiques plutôt qu'à une volonté délibérée d'esquiver la question.

Ce point de vue a été particulièrement mis en évidence lorsque les intermédiaires ont évoqué les aînés et aînées, les nouveaux arrivants et arrivantes et les clients et les clientes ayant déjà vécu des expériences négatives dans leurs démarches auprès des services gouvernementaux. Mais cela s'applique également, de manière plus générale, aux contribuables qui sont confrontés à des problèmes d'accès numérique, à des difficultés pour retrouver des dossiers, à des retards dans l'obtention de documents auprès de tiers, ou qui doivent compter sur des membres de leur famille, des préparateurs informels ou des comptables pour interpréter la demande et y répondre.

Les intermédiaires estimaient que l'ARC devrait concevoir le processus de lettre de contact initial en tenant compte des réalités concrètes auxquelles sont confrontés les contribuables, notamment la confusion ou l'anxiété, le flot incessant d'information et la surcharge cognitive, les problèmes d'accès aux services numériques, la dépendance à l'égard de l'aide d'autrui et la difficulté à rassembler les documents nécessaires.

D. Préserver la confiance dans un environnement où l'on est conscient des arnaques

Même si ce conseil est moins souvent cité comme conseil principal, de nombreux intermédiaires ont également souligné l'importance de préserver la confiance, notamment dans un contexte où les préoccupations liées à la fraude et aux arnaques sont très répandues. Ils ont souligné que les contribuables se montrent prudents face aux communications numériques et qu'ils ont besoin d'être rassurés quant à la légitimité des messages.

Les participants et participantes se sont prononcés en faveur d'approches favorisant une interaction sécuritaire, telles que des rappels sans lien, des directives claires sur où et comment accéder aux communications officielles de l'ARC, ainsi que le maintien de la correspondance sur papier lorsque les messages numériques passent inaperçus ou que les contribuables ont de la difficulté à accéder au service Mon dossier.

Message général des intermédiaires fiscaux

Dans l'ensemble, les conseils prodigués par les intermédiaires fiscaux visent un objectif simple : faciliter la conformité des contribuables. Cela signifie qu'il faut concevoir les lettres de contact initial en tenant compte du point de vue du contribuable, afin qu'il puisse prendre conscience de l'importance de la lettre, comprendre ce que l'ARC lui demande, rassembler les documents nécessaires et répondre avant que la situation ne s'aggrave.

Conclusions

Pour améliorer les taux d'ouverture et de lecture des lettres de contact initial, il faut examiner le processus du point de vue d'un contribuable qui reçoit une telle lettre pour la première fois. Une conception efficace consiste à tenir compte de ce dont les contribuables ont besoin pour voir le message, être convaincus de sa légitimité, comprendre pourquoi l'ARC les contacte, prendre conscience de l'urgence de la situation et savoir quelle est la marche à suivre. Les résultats indiquent que la plupart des retards dans la mobilisation s'expliquent par la confusion, l'anxiété, des exigences concurrentes ou des obstacles pratiques, plutôt que par un manque de volonté de se conformer. En tenant compte de cette compréhension du comportement des contribuables lors de la conception de la correspondance, l'ARC peut repérer des occasions de rendre les lettres de contact initial plus faciles à repérer, à comprendre et à y donner suite.

La première possibilité consiste à mettre clairement en évidence l'urgence et les conséquences dès les premières étapes du processus. Les avis devraient aider les contribuables à distinguer une lettre de contact initial de la correspondance habituelle de l'ARC, grâce à des indications claires, telles que « action requise » et une date limite, tout en continuant d'éviter de mentionner des renseignements fiscaux personnels ou d'inclure des liens directs. Le recours à d'autres canaux et à des rappels peut certes rendre les avis plus visibles, mais, comme il faut continuer à préserver la confiance et la légitimité, ces mesures ne constituent pas une solution complète pour améliorer les taux d'ouverture et de lecture.

Une deuxième possibilité consiste à améliorer la compréhension une fois la lettre ouverte. Les contribuables devraient pouvoir comprendre rapidement ce que l'ARC examine, pourquoi on leur demande des renseignements, ce qu'ils doivent fournir et ce qui se passera s'ils ne répondent pas. La lettre devrait permettre de rendre les mesures à prendre immédiatement visibles et faciles à mettre en œuvre grâce à un langage simple, à un résumé présenté d'emblée, à des instructions étape par étape et à une hiérarchie visuelle plus claire.

Enfin, l'ARC peut améliorer la participation en facilitant la réponse des contribuables une fois qu'ils ont bien compris le contenu de la lettre. Des directives plus claires concernant les documents acceptés et une navigation plus simple dans Mon dossier aideraient les contribuables à donner suite à cette demande. Cela revêt une importance particulière lorsque les demandes portent sur des dossiers anciens, impliquent des tiers ou nécessitent l'aide d'un intermédiaire. Dans l'ensemble, les conclusions suggèrent que des améliorations relativement modestes en matière de clarté, de présentation, de délai et de confiance pourraient accroître les mobilisations rapides au niveau des lettres de contact initial, ce qui pourrait renforcer le modèle d'observation sous-jacent.

On constate une grande concordance entre ce que les contribuables ont rapporté lors des groupes de discussion et ce que les intermédiaires fiscaux ont déclaré avoir observé dans le cadre de leur travail auprès de leur clientèle. Les témoignages des contribuables, qui font état de confusion, d'incertitude, d'anxiété, d'avis manqués, de difficultés à comprendre ce qui leur était demandé et de difficultés pratiques pour rassembler les documents requis, ont trouvé un écho auprès des intermédiaires, qui constatent ces comportements dans des cas concrets. Cette concordance laisse entendre que ces résultats ne découlent pas simplement de la manière dont les contribuables expliquent ou justifient leur propre comportement après coup; ils reflètent plutôt des tendances qui sont également perceptibles par des tiers qui accompagnent les contribuables tout au long du processus. La convergence entre les comportements signalés par les participants et participantes et ceux observés renforce la conviction que le retard dans la réponse aux lettres de contact initial est souvent attribuable à des obstacles liés à la conception, à la compréhension, à la confiance et à la logistique, et non à un manque de volonté de se conformer. Cette cohérence fournit des données probantes solides qui permettent de cibler les améliorations visant à rendre les lettres de contact initial plus visibles, plus compréhensibles et plus faciles à mettre en pratique.

Annexe A : Méthodologie

Groupes de discussion

Cette phase de la recherche a consisté en une série de huit (8) groupes de discussion en ligne du 21 au 27 avril 2026, dans le but d'évaluer l'expérience des contribuables canadiens en ce qui concerne la correspondance de l'ARC en général, et les lettres de contact initial en particulier.

Composition du groupe. Le public cible était constitué de contribuables particuliers âgés de 18 ans et plus, résidant au Canada depuis au moins un an, et ayant reçu une lettre de contact initial entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024. Les groupes étaient répartis dans quatre régions : deux dans chacune des régions suivantes : l'Ontario, le Canada atlantique, l'Ouest canadien et les territoires, ainsi que le Québec. Les deux séances tenues au Québec se sont déroulées en français, tandis que les six autres se sont déroulées en anglais.

Les statistiques de l'ARC indiquent que, pour les lettres envoyées en ligne par l'entremise du service Mon dossier durant cette période :

- 67 % des personnes ont consulté la lettre en ligne en moins de 45 jours (158 660)
- 20 % des personnes ont consulté la lettre en ligne après 45 jours ou plus (47 760)
- 13 % des personnes (ou leur représentant) n'ont jamais consulté la lettre (30 570)

En fonction de ces proportions, les deux groupes de discussion de chaque région ont été répartis entre ceux qui avaient consulté la lettre en ligne en 45 jours ou moins et ceux qui l'avaient consultée en ligne après plus de 45 jours ou qui ne l'avaient jamais consultée. Cette répartition repose sur les réponses fournies par les participants et participantes eux-mêmes (c'est-à-dire qu'ils se souvenaient avoir reçu la lettre et l'avoir ouverte soit dans les 45 jours, soit plus de 45 jours après, ou qu'ils ne se souvenaient pas l'avoir reçue).

Lieu (langue des groupes)	Date	Heure
Ontario (anglais)	Mardi 21 avril	17 h 30 HE – Groupe no 1 < 45 jours 19 h 30 HE – Groupe no 2 45 jours et plus/jamais
Provinces de l'Atlantique (T.-N., N.-É., N.-B., Î.-P.-É.) (anglais)	Mercredi 22 avril	16 h HE – Groupe no 3 < 45 jours 18 h HE – Groupe no 4 45 jours et plus/jamais
Québec (français)	Jeudi 23 avril	17 h 30 HE – Groupe no 5 < 45 jours 19 h 30 HE – Groupe no 6 45 jours et plus/jamais
Provinces de l'Ouest (C.-B., Alb., Sask., Man.) ou territoires (anglais)	Lundi 27 avril	19 h HE – Groupe no 7 < 45 jours 21 h HE – Groupe no 8 45 jours et plus/jamais

Les participants et participantes étaient tous âgés d'au moins 18 ans et représentaient un large éventail d'âges, de niveaux de scolarité, de situations professionnelles et de revenus. Les séances ont duré environ 90 minutes.

Recrutement. En raison de restrictions liées à la protection des renseignements personnels, l'Agence n'a pas pu fournir une liste exhaustive du public cible; de plus, compte tenu de la nature très spécifique de ce dernier, il n'était pas possible de le recruter efficacement à l'aide des méthodes traditionnelles de recrutement qualitatif.

On a plutôt suivi le processus de recrutement suivant :

1. L'Agence a envoyé par la poste une lettre d'invitation bilingue aux contribuables admissibles pour leur demander de participer à la recherche. Environ 80 000 lettres ont été envoyées, en partant du principe que 1 % (soit 800n) des destinataires accepteraient de participer à la recherche et fourniraient leurs coordonnées. Les lettres ont été envoyées par Postes Canada à compter du 6 mars 2026; on estime que la plupart des destinataires les ont reçues au plus tard le 11 mars.
2. La lettre d'invitation comprenait un code QR et un lien vers une page d'accueil en ligne hébergée par Environics, sur laquelle les participants et participantes intéressés répondaient à une brève série de questions de présélection, enregistraient leurs coordonnées (nom, numéro de téléphone, courriel) et donnaient leur consentement à un suivi en vue de la planification des groupes de discussion. La page d'accueil précisait que, selon le nombre de réponses reçues, toutes les personnes intéressées ne seraient pas contactées. Les coordonnées de 2 518 personnes ont été recueillies avant la clôture du questionnaire de présélection en ligne, soit le 20 mars 2026. Ce chiffre a largement dépassé les 800 réponses prévues, fournissant ainsi un nombre de participants et de participantes largement suffisant pour former les groupes de discussion.
3. Enfin, les participants et participantes figurant sur la liste ont été soigneusement sélectionnés et recrutés par Trend Research, le partenaire d'Environics spécialisé dans la recherche qualitative, qui compte parmi les organismes de recrutement en recherche qualitative les plus respectés au Canada. Tout le processus de recrutement a été mené par téléphone et par courriel par l'équipe professionnelle de Trend, composée de recruteurs et de recruteuses spécialisés dans la recherche qualitative, expérimentés et formés à cet effet. Comparativement aux participants et participantes aux groupes de discussion recrutés de façon traditionnelle à partir de bases de données qualitatives regroupant des personnes ayant exprimé leur volonté de participer à des recherches qualitatives, les participants et participantes recrutés dans le cadre de ce processus connaissaient moins bien le fonctionnement des groupes de discussion. On a consacré du temps, pendant les étapes de présélection et de recrutement, à expliquer en quoi consistent les groupes de discussion et quelles sont les attentes liées à la participation à ces groupes; de plus, une série supplémentaire de confirmations a été effectuée avant le début des groupes proprement dits.

L'ensemble du processus s'est soldé par une participation totale : 8 participants et participantes ont été recrutés par groupe, et 63 personnes au total ont pris part à l'étude au sein des 8 groupes.

Environics a mis au point les trois outils de recrutement (lettre, questionnaire de présélection en ligne et questionnaire de présélection par téléphone) en collaboration avec l'Agence. Après validation par le client ou la cliente, les documents ont été traduits en français par l'Agence. Le processus de présélection par téléphone prévoyait une exclusion pour les personnes ou les membres d'un ménage employés par l'ARC ou par un autre ministère ou organisme fédéral. Comme ces personnes n'ont pas été recrutées à partir de bases de données qualitatives, il n'a pas été nécessaire de procéder à des exclusions fondées sur leur participation récente à des groupes de discussion sur le même sujet. Les participants et participantes ont reçu une rémunération de 150 $ afin de les inciter à participer et de les remercier pour le temps qu'ils y ont consacré.

Toutes les séances ont fait l'objet d'un enregistrement vidéo et audio en vue d'une analyse ultérieure par l'équipe de recherche. Au cours du processus de recrutement et lors de l'inscription à la séance, les participants et participantes ont donné leur consentement à cet enregistrement, ont reçu des assurances quant au respect de leur vie privée et à la confidentialité, et ont été informés que l'IA serait utilisée pour transcrire et résumer la séance, ainsi que, éventuellement, pour une analyse plus approfondie.

Animation. Deux chercheurs et chercheuses chevronnés ont animé les séances, comme suit :

- Maysa Husseini, associée principale chez Environics, a animé les six séances en anglais.
- France Mercier, associée principale chez Environics, a animé les deux séances en français.

Entretiens approfondis

Cette phase a donné lieu à dix (10) entrevues individuelles approfondies avec des intermédiaires fiscaux directement chargés de produire des déclarations de revenus T1 pour le compte de leur clientèle et ayant travaillé avec au moins un client ou une cliente ayant fait l'objet d'un processus d'observation depuis le 1er janvier 2024.

Les intermédiaires provenaient de partout au Canada, notamment de la Colombie-Britannique (1), de l'Alberta (1), de la Saskatchewan (1), de l'Ontario (3), du Québec (3) et de la région Atlantique (1). Ils représentaient un éventail varié de genres, d'années d'expérience et de volume de clientèle.

Recrutement et planification. Environics a collaboré avec l'ARC pour mettre au point un outil de présélection des candidats et candidates visant à repérer les intermédiaires fiscaux. Le recrutement et la planification ont été confiés à CRC Research, qui a recruté des intermédiaires à partir de sa propre base de données de personnes disposées à participer à des recherches qualitatives, ainsi que par une recherche documentaire.

Entrevues. Les entrevues ont été menées en ligne (par Zoom) entre le 18 et le 31 mars 2026. Leur durée variait entre 30 et 45 minutes, selon les réponses des participants et participantes. Huit (8) entrevues ont été menées en anglais et deux (2) en français. Chaque participant ou participante a reçu 135 $ par virement électronique en guise de remerciement pour le temps qu'il a consacré à l'étude.

Toutes les entrevues ont été enregistrées afin que l'équipe de recherche puisse les analyser ultérieurement. Au cours du processus de recrutement et au début de l'entrevue, les participants et participantes ont donné leur consentement à cet enregistrement et ont reçu l'assurance que leur anonymat serait préservé dans les rapports ultérieurs; ils ont également été informés que l'IA serait utilisée pour transcrire et résumer les entrevues, et éventuellement pour une analyse plus détaillée.

Animation. Deux chercheuses chevronnées ont animé les entrevues, soit :

- Sarah Roberton, vice-présidente principale chez Environics, a animé les huit entrevues en anglais.
- France Mercier, associée principale chez Environics, a animé les deux entrevues en français.

Contrôle de la qualité

Tous les travaux de recherche qualitative ont été menés conformément aux normes professionnelles et à la législation gouvernementale applicable (p. ex., la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*).

Énoncé des limites

La recherche qualitative permet de mieux comprendre la diversité des opinions au sein d'une population, plutôt que l'importance relative de ces opinions, telle qu'elle est mesurée dans une recherche quantitative. Les résultats de ce type de recherche doivent être considérés comme indicatifs plutôt que généralisables.

Annexe B : Instruments de recherche utilisés pour les groupes de discussion

Invitation à participer à un groupe de discussion

Mars 2026

Pour confirmer votre intérêt et admissibilité à une discussion de groupe, visitez le

http://survey.environics.ca/groupesCRA

ou scannez le code QR statique avec votre appareil mobile.

Faites part de votre expérience au courrier en ligne de l'ARC – Participez à un groupe de discussion en ligne rémunéré

L'Agence du revenu du Canada (ARC) invite les Canadiens et les Canadiennes ayant récemment reçu une lettre ou un avis dans Mon dossier de l'ARC à participer à un groupe de discussion de 90 minutes en ligne, animée sur Zoom. Les participants admissibles recevront 150 $.

Pourquoi participer?
Nous voulons entendre les personnes qui ont récemment reçu un message de l'ARC (ouvert ou non) afin de mieux comprendre ce qui rend les messages visibles et clairs. Vos commentaires aideront à améliorer la façon dont l'ARC communique avec la population canadienne.

Intéressé(e)?
Inscrivez-vous dans les deux semaines suivant la réception de cette lettre en utilisant l'adresse URL ou le code QR fourni. Aucun renseignement sensible, comme votre numéro d'assurance sociale ou vos informations bancaires, ne vous sera demandé, et aucune offre commerciale ou promotionnelle ne vous sera présentée.

Vous avez besoin d'aide pour vous inscrire? Communiquez avec Sarah Roberton, vice-présidente directrice chez Environics Research, à sarah.roberton@environics.ca.

Cette recherche est enregistrée auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Vous pouvez la vérifier à l'adresse suivante : www.canadianresearchinsightscouncil.ca/?lang=fr. Numéro d'enregistrement du projet : **20251223-EN800**.

Des questions?
Communiquez avec l'équipe de recherche sur l'opinion publique de l'ARC à l'adresse **PABPOPRESG@cra-arc.gc.ca**. Veuillez noter que cette équipe ne peut pas répondre à vos questions fiscales.

Pour consulter nos projets en cours, allez à l'adresse **www.canada.ca/arc-por**.

La protection de votre vie privée est importante
La participation est entièrement **volontaire** et **confidentielle**. Les commentaires sont anonymes et n'auront aucune incidence sur votre situation auprès de l'ARC. Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Leur collecte, leur utilisation et leur divulgation sont conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En vertu de cette loi, vous avez le droit à la protection, à l'accès, à la correction ou à l'annotation de vos renseignements personnels.

Merci d'envisager cette occasion de contribuer à l'amélioration de nos services.

Section de recherche sur l'opinion publique, Direction générale des affaires publiques

Questionnaire de sélection en ligne pour les groupes de discussion

Environics Research
Faibles taux d'ouverture et de lecture des lettres de contact initial concernant l'observation fiscale des particuliers
Agence du revenu du Canada
PN12523

Outil de sélection en ligne pour les groupes de discussion

PAGE D'ACCUEIL À PARTIR DE LA LETTRE DE RECRUTEMENT AU SONDAGE (CODE QR)

Bienvenue, et merci de votre intérêt pour cette étude portant sur le service de courrier en ligne de l'Agence du revenu du Canada accessible par l'entremise de Mon dossier de l'ARC.

[Menu déroulant] Please select your preferred language / Veuillez choisir la langue dans laquelle vous souhaitez répondre au sondage

01 – Anglais

02 – Français

[PAGE SUIVANTE] Environics Research mène ce projet de recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Nous recherchons des contribuables canadiens âgés de 18 ans ou plus qui ont récemment reçu une lettre ou un avis dans leur portail Mon dossier de l'ARC afin de participer à un groupe de discussion en ligne animé par un chercheur principal d'Environics.

Le groupe de discussion aura lieu du jour mois au jour mois. Il se déroulera sur Zoom et durera 90 minutes. Les participants et participantes admissibles qui y prendront part recevront 150 $ en remerciement pour le temps consacré à faire part de leurs opinions et de leurs impressions.

Il ne s'agit pas d'une tentative de vente ou de mise en marché, mais bien d'une occasion d'en apprendre davantage sur votre expérience à ce jour afin de l'améliorer à l'avenir. Votre participation à cette étude est entièrement volontaire et confidentielle, et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur vos interactions avec l'ARC.

Si vous souhaitez participer à un groupe de discussion, veuillez cliquer sur **Continuer** et remplir notre court sondage. Environics contactera les personnes admissibles pour obtenir plus de renseignements et établir l'horaire.

CONTINUER

Détails sur la protection des renseignements personnels :
Votre participation à cette étude est entièrement volontaire. Le groupe de discussion sera enregistré. L'enregistrement servira uniquement à appuyer la préparation du rapport et sera détruit une fois celui-ci terminé. Tous les renseignements recueillis, utilisés et divulgués serviront uniquement aux fins de cette étude et seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Environics respecte les normes les plus élevées de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et adhère aux normes de confidentialité établies par le Conseil de recherche et d'intelligence marketing du Canada (CRIC) ainsi que par l'ESOMAR, l'association mondiale de l'industrie des données et des études. La politique de confidentialité d'Environics Research peut être consultée à l'adresse https://environicsresearch.com/privacy-policy/.

Si vous avez des questions concernant cette étude, veuillez communiquer avec Environics à l'adresse sarah.roberton@environics.ca.

Cette étude a été enregistrée auprès du service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC) afin que vous puissiez en vérifier l'authenticité. Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur cette étude, vous pouvez consulter le site Web du CRIC à l'adresse https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr. Si vous choisissez de vérifier l'authenticité de cette recherche, vous pouvez inscrire le code de projet 20251223-EN800. Vous pouvez également consulter la liste des projets de recherche sur l'opinion publique réalisés par ou pour l'ARC à l'adresse suivante : **www.canada.ca/arc-por**.

[PAGE SUIVANTE] Les questions suivantes nous aideront à déterminer qui est admissible à participer. Environics communiquera avec les personnes admissibles pour leur fournir plus de renseignements.

Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous?

01 – Colombie-Britannique	OUEST ET NORD
02 – Alberta	OUEST ET NORD
03 – Saskatchewan	OUEST ET NORD
04 – Manitoba	OUEST ET NORD
05 – Ontario	ONTARIO
06 – Québec	QUÉBEC
07 – Nouvelle-Écosse	ATLANTIQUE
08 – Nouveau-Brunswick	ATLANTIQUE
09 – Île-du-Prince-Édouard	ATLANTIQUE
10 – Terre-Neuve-et-Labrador	ATLANTIQUE
11 – Yukon	OUEST ET NORD
12 – Territoires du Nord-Ouest	OUEST ET NORD
13 – Nunavut	OUEST ET NORD

Depuis combien de temps habitez-vous au Canada?

01 – Moins d'un an **REMERCIER ET METTRE FIN** (Merci beaucoup de votre intérêt, mais nous recherchons des personnes qui habitent au Canada depuis au moins un an afin qu'elles aient suffisamment d'expérience et une bonne connaissance dans la production de déclarations de revenus et la correspondance gouvernementale.)

02 – Un an ou plus

03 – Je suis né(e) au Canada

Nous devons parler à des participants et participantes de différents groupes d'âge. Afin de nous assurer de refléter cette diversité, veuillez indiquer votre groupe d'âge :

01 – Moins de 18 ans **REMERCIER ET METTRE FIN (**Merci beaucoup de votre intérêt, mais nous recherchons des personnes âgées de 18 ans ou plus.)

02 – 18 à 29 ans

03 – 30 à 44 ans

04 – 45 à 54 ans

05 – 55 à 64 ans

06 – 65 ans ou plus

L'Agence du revenu du Canada envoie parfois, après la production d'une déclaration de revenus, une lettre à certains particuliers pour les informer qu'elle examine certains renseignements inscrits dans leur déclaration. Cette lettre peut demander au contribuable de confirmer des détails ou de fournir des documents liés à des revenus, des déductions ou des crédits. (Il s'agit d'une lettre différente d'un avis de cotisation, d'une lettre de recouvrement ou d'un avis de vérification complète.)

Au cours des 24 derniers mois, avez-vous personnellement reçu une lettre de ce type de la part de l'ARC?

01 – Oui

02 – Non **PASSER À LA QUESTION 6**

99 – Je ne suis pas certain(e) **PASSER À LA QUESTION 6**

[Si Q4=01] En ce qui concerne la lettre de l'ARC que vous avez reçue, environ combien de temps après sa réception l'avez-vous ouverte pour la première fois?

01 – Tout de suite ou dans les premières semaines

02 – Plus de 45 jours plus tard

99 – Je ne m'en souviens pas ou je ne suis pas certain(e)

Veuillez confirmer votre langue dans laquelle vous souhaitez participer au groupe de discussion :

01 – Anglais

02 – Français

[PAGE SUIVANTE] Merci d'avoir rempli ce sondage. Afin que nous puissions communiquer avec vous pour planifier votre participation au groupe de discussion, veuillez fournir vos coordonnées ci-dessous.

[Case à cocher] En m'inscrivant, j'autorise Environics Research à me contacter uniquement aux fins de cette étude. Une fois l'étude terminée, Environics Research supprimera mes coordonnées.

[Case à cocher] Je comprends que remplir ce formulaire ne me garantit pas une place au sein du groupe de discussion et qu'Environics me contactera pour confirmer ma participation.

Prénom :

Nom :

Ville / municipalité de résidence :

Adresse courriel :

Numéro de téléphone :

SOUMETTRE

Texte de la page de remerciement :
Merci pour votre temps et votre intérêt envers cette étude. Nous examinons actuellement vos réponses. Notre spécialiste du recrutement communiquera bientôt avec vous pour vous fournir plus de renseignements.

CIBLES :

Région	Se souvient de la lettre et l'a ouverte en moins de 45 jours (Q5=01)	Ne se souvient pas de la lettre ou l'a ouverte après 45 jours (Q4=02,99 OU Q5=02,99)
Ouest	100	100
Ontario	120	160
Québec (français)	100	100
Atlantique	80	40
Total	400	400

Guide de recrutement pour les groupes de discussion

Environics Research Group Limited
Groupes de discussion sur les taux d'ouverture et de lecture des lettres de contact initial
Agence du revenu du Canada
PN12523
Recrutement pour le groupe de discussion

Nom du répondant : _____

Nº de téléphone : _____

Nº de groupe : _____

Recruteur : _____

GROUPE 1 Ontario – < 45 jours Mardi 21 avril 17 h 30 HE	GROUPE 2 Ontario – 45+jours/jamais Mardi 21 avril 19 h 30 HE	GROUPE 3 Atl./Ont. – < 45 jours Mercredi 22 avril 16 h HE (17 h HA)	GROUPE 4 Atl./Ont. – 45+jours/jamais Mercredi 22 avril 18 h HE (19 h HA)
GROUPE 5 Québec (FR) – < 45 jours Jeudi 23 avril 17 h 30 HE	GROUPE 6 Québec (FR) – 45+jours/jamais Jeudi 23 avril 19 h 30 HE	GROUPE 7 Ouest – < 45 jours Lundi 27 avril 19 h HE (17 h HC/16 h HP)	GROUPE 8 Ouest – 45+jours/jamais Lundi 27 avril 21 h HE (19 h HR/18 h HP)

Huit participants par séance. Incitatif de 150 $. Les groupes 7 et 8 doivent inclure un mélange de participants provenant des quatre provinces de l'Ouest et, dans la mesure du possible, toute personne admissible provenant des trois territoires du Nord.

Un francophone résidant à l'extérieur du Québec peut être affecté à un groupe du Québec. Un anglophone résidant au Québec peut participer à un groupe anglophone dans n'importe quelle région.

MENEZ L'ENTREVUE DANS LA LANGUE DE PRÉFÉRENCE SELON LA SÉLECTION

Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille pour Trend Research, un partenaire d'Environics Research. Puis-je parler à [NOM], s'il vous plaît?

Vous avez récemment rempli un sondage en ligne concernant votre participation éventuelle à un groupe de discussion pour l'Agence du revenu du Canada. Je vous appelle aujourd'hui afin de confirmer votre intérêt et de vous fournir des détails concernant l'horaire.

Nous tenons à préciser qu'**il ne s'agit aucunement d'une tentative de vente ou de marketing. Votre participation à cette étude est entièrement volontaire et confidentielle**, et votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos relations avec l'ARC.

Le groupe de discussion aura lieu vers la fin du mois d'avril, en soirée. Il se déroulera sur Zoom et durera environ 90 minutes. Les personnes admissibles qui participeront recevront un montant de 150 $ à titre de remerciement.

Puis-je vous poser quelques questions afin de confirmer que je m'adresse bien à la bonne personne? Cela prendra environ cinq minutes.

Oui 1 POURSUIVRE

Non 2 MERCI ET METTRE FIN À L'APPEL

Pourriez-vous confirmer votre province ou territoire de résidence, s'il vous plaît?

01 – Colombie-Britannique	OUEST ET NORD
02 – Alberta	OUEST ET NORD
03 – Saskatchewan	OUEST ET NORD
04 – Manitoba	OUEST ET NORD
05 – Ontario	ONTARIO
06 – Québec	QUÉBEC
07 – Nouvelle-Écosse	ATLANTIQUE
08 – Nouveau-Brunswick	ATLANTIQUE
09 – Île-du-Prince-Édouard	ATLANTIQUE
10 – Terre-Neuve-et-Labrador	ATLANTIQUE
11 – Yukon	OUEST ET NORD
12 –Territoires du Nord-Ouest	OUEST ET NORD
13 – Nunavut	OUEST ET NORD

Et pourriez-vous confirmer votre groupe d'âge, s'il vous plaît?

01 – Moins de 18 ans **MERCI ET METTRE FIN À L'APPEL**

02 – 18 à 29 ans

03 – 30 à 44 ans

04 – 45 à 54 ans

05 – 55 à 64 ans

06 – 65 ans ou plus

Travaillez-vous, ou est-ce que l'un des membres de votre ménage travaille, pour l'Agence du revenu du Canada ou pour un autre ministère ou organisme du gouvernement du Canada?

01 – Oui **MERCI ET METTRE FIN À L'APPEL**

02 – Non

Il arrive que l'Agence du revenu du Canada envoie une lettre aux particuliers après la production de leur déclaration de revenus pour les informer qu'elle examine certains renseignements figurant dans la déclaration. La lettre peut demander au contribuable de confirmer des renseignements ou de fournir des documents relatifs aux montants de revenus, aux déductions ou aux crédits. Il s'agit d'un processus distinct de l'avis de cotisation, d'une lettre de recouvrement ou d'un avis de vérification complète.

Pour confirmer, avez-vous personnellement reçu une lettre de ce type de la part de l'Agence du revenu du Canada au cours des 24 derniers mois ?

01 – Oui

02 – Non **PASSEZ À LA Q.6; GROUPES 2,4,6,8**

99 – Pas sûr **PASSEZ À LA Q.6; GROUPES 2,4,6,8**

Si Q3=01] Et pour confirmer, environ combien de temps après la réception de la lettre l'avez-vous ouverte pour la première fois?

01 – Immédiatement ou dans les premières semaines **GROUPES 1,3,5,7**

02 – Plus de 45 jours environ plus tard **GROUPES 2,4,6,8**

99 – Je ne me souviens pas / Je ne suis pas sûr(e) **GROUPES 2,4,6,8**

CONSIGNEZ :

Homme 1

Femme 2

Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé? OBTENIR DE LA VARIÉTÉ

Études secondaires partielles 1

Diplôme d'études secondaires obtenu 2

Certificat d'une école de métiers 3 **OBTENIR DE LA VARIÉTÉ**

Études postsecondaires partielles 4

Études postsecondaires terminées 5

Diplôme d'études supérieures 6

Travaillez-vous…?

À temps plein (35 h et +)	4 minimum
À temps partiel (moins de 35 h)	2 maximum
Personne au foyer	1 maximum
Étudiant	2 maximum
Retraité	2 maximum
Chômeur	1 maximum

Parmi les catégories suivantes, laquelle correspond le mieux au revenu annuel total, avant impôts, de l'ensemble des membres de votre ménage pour l'année 2024 ? (LIRE)

01 – Moins de 30 000 $

02 – 30 000 à 60 000 $

03 – 60 000 $ à 80 000 $

04 – 80 000 $ à 100 000 $

05 –100 000 $ à 120 000 $

06 - $120,000 to $150,000

07 – 150 000 $ et plus

99 – REFUSE/NE SAIT PAS/S. O.

Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion en ligne pour lequel vous avez reçu une somme d'argent?

01 – Oui

02 – Non

DEMANDEZ À TOUS

Ce groupe de discussion vous demandera de participer à une vidéoconférence au moyen de la plateforme Zoom à l'aide d'un ordinateur de bureau, d'un ordinateur portable ou d'une tablette. Vous devrez disposer d'un accès Internet dans un endroit privé et calme pour participer à l'étude. Nous ne pouvons pas fournir l'équipement technologique requis. Serez-vous en mesure d'accéder à Internet pour participer à une séance Zoom de 90 minutes à l'aide d'un ordinateur de bureau, d'un ordinateur portable ou d'une tablette?

Oui	1 **POURSUIVRE**
Non	2 **METTRE FIN À L'APPEL**

REMARQUE : UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE NE CONVIENT PAS POUR CET EXERCICE

Le groupe de discussion se déroulera à l'aide d'une plateforme de vidéoconférence appelée Zoom. Si vous n'êtes pas déjà utilisateur ou utilisatrice, Zoom pourrait vous demander d'installer un logiciel à partir du site https://zoom.us/download. Vous pourrez le supprimer après le groupe de discussion si vous le souhaitez. Si vous ne pouvez pas ou ne voulez pas télécharger Zoom, vous pouvez vous joindre à la séance en cliquant sur « Rejoindre depuis votre navigateur » près du bas de la page. Vous sentez-vous à l'aise d'utiliser la vidéoconférence Zoom?

Oui 1 **POURSUIVRE**

Non 2 **METTRE FIN À L'APPEL**

Il arrive que les participants au groupe de discussion en ligne soient également invités à saisir leurs réponses aux questions à l'aide de la fonction « clavardage ». Êtes-vous toujours en mesure de participer? Si vous avez besoin de lunettes pour lire ou d'un appareil auditif, veuillez vous assurer de les avoir à portée de main.

Oui 1 **POURSUIVRE**

Non 2 **METTRE FIN À L'APPEL**

J'aimerais vous inviter à participer à la séance de groupe de discussion en ligne, au cours de laquelle vous échangerez vos opinions dans le cadre d'une discussion modérée avec d'autres participantes et participants.

La séance sera enregistrée à des fins de recherche. L'enregistrement sera utilisé uniquement par le professionnel de la recherche afin de faciliter la préparation du rapport des résultats de l'étude et sera détruit une fois le rapport terminé. D'autres membres de l'équipe de recherche pourraient également observer la séance, mais votre participation demeurera confidentielle.

Tous les renseignements recueillis, utilisés ou communiqués le seront uniquement à des fins de recherche et seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Environics Research dispose d'une politique de confidentialité qui peut être consultée à l'adresse suivante : https://environicsresearch.com/privacy-policy/.

Si vous assistez à la séance, vous recevrez une somme de 150 $ en guise de remerciement pour votre temps. Celle-ci vous sera transmise par voie électronique. Consentez-vous à participer au groupe de discussion? En acceptant d'y participer, vous consentez à ces procédures.

[REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI DES QUESTIONS SONT POSÉES AU SUJET DES LOIS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, RÉPONDRE : « Les renseignements recueillis dans le cadre de cette recherche sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, une loi du gouvernement du Canada, ainsi qu'aux dispositions des lois provinciales pertinentes en matière de protection de la vie privée. »]

Environics est membre du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC) et respecte l'ensemble de ses normes. Le projet est enregistré auprès du CRIC sous le numéro 20251223-EN800.

NB : Si une participante ou un participant demande des renseignements sur l'entreprise de recherche qui mène l'étude, il est possible de lui indiquer ce qui suit : Environics Research est située au 366, rue Adelaide Ouest, bureau 101, Toronto (Ontario) et peut être jointe au 416-920-9010.

Oui 1 **POURSUIVRE**

Non 2 **METTRE FIN À L'APPEL**

Nous communiquerons de nouveau avec vous avant la date de la séance afin de confirmer votre présence. Veuillez noter que cette invitation vous est adressée personnellement et qu'il n'est pas possible de vous faire remplacer par une autre personne. Consentez-vous à cela?

Oui 1 **POURSUIVRE**

Non 2 **METTRE FIN À L'APPEL**

La séance durera environ une heure et demie (c'est-à-dire 90 minutes), mais nous demandons à toutes les participantes et à tous les participants de se connecter à la réunion Zoom environ cinq minutes avant le début de la séance. Êtes-vous en mesure de vous connecter environ cinq minutes avant l'heure de début?

Oui 1 **POURSUIVRE**

Non 2 **METTRE FIN À L'APPEL**

Pourriez-vous confirmer votre adresse courriel afin que je puisse vous envoyer le lien pour la séance de groupe de discussion Zoom?

Adresse courriel : _____

VEUILLEZ RELIRE L'ADRESSE AU COMPLET AFIN DE CONFIRMER L'EXACTITUDE DE L'ORTHOGRAPHE.
(NB : Les liens vous seront envoyés au début de la semaine prochaine)

VEUILLEZ VOUS ASSURER D'INDIQUER AUX PARTICIPANTS L'HEURE DE LA SÉANCE SELON LEUR FUSEAU HORAIRE.
VOIR LES DATES ET HEURES À LA PAGE 1

INTERVIEWEURS : Indiquez à la personne interrogée qu'il s'agit d'un petit groupe et que toute absence ou annulation à la dernière minute compromettrait le projet. Assurez-vous qu'elle comprenne que son opinion est importante à nos yeux et que nous tenons réellement à connaître ce qu'elle a à apporter.

REMARQUE : VEUILLEZ INFORMER TOUTES LES PERSONNES INTERROGÉES QU'ELLES RECEVRONT UN APPEL DE CONFIRMATION LA VEILLE DE LA SÉANCE. SI, POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT, ELLES N'ONT PAS ÉTÉ CONTACTÉES, ELLES DOIVENT COMMUNIQUER AVEC NOUS AU _____. SI LEUR NOM NE FIGURE PAS SUR LA FEUILLE DE PRÉSENCE, ELLES NE SERONT PAS ADMISES DANS LE GROUPE. SI UNE PERSONNE A TOUTE AUTRE QUESTION AU SUJET DE LA RECHERCHE, ELLE DOIT ÉGALEMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS À CE NUMÉRO.

Guide de discussion pour les groupes de discussion

Environics Research
Groupes de discussion sur les taux d'ouverture ou de lecture des lettres de contact initial
Agence du revenu du Canada – Ordre du jour de la discussion

1. Présentation des procédures (10 minutes)

Bonjour à toutes et à tous, je m'appelle [NOM] et je travaille pour Environics Research, une firme de recherche en opinion publique. Bienvenue à ce groupe de discussion en ligne. J'animerai la séance d'aujourd'hui. Il s'agit de l'un des groupes de discussion que nous réalisons au nom de l'Agence du revenu du Canada auprès de personnes de partout au pays au sujet de la correspondance de l'ARC.

Nous souhaitons connaître vos opinions; n'hésitez donc pas à être d'accord ou en désaccord les uns avec les autres. Je tiens à vous informer que cette séance est enregistrée afin de m'aider à rédiger mon rapport. L'enregistrement sera utilisé uniquement à des fins internes pour l'analyse de la recherche, il ne sera distribué à aucune autre partie et il sera détruit une fois le rapport terminé.

(LE MODÉRATEUR APPUIE SUR « ENREGISTRER » DANS ZOOM.)

Des observateurs de l'équipe de recherche ainsi que de l'Agence du revenu du Canada assistent également à la séance et prennent des notes, tout en demeurant en mode sourdine. Je tiens également à vous rappeler que tout ce que vous direz ici demeurera confidentiel et anonyme. Aucun des commentaires que vous formulerez ne sera associé à votre nom dans les rapports produits dans le cadre de ce projet et cela n'aura aucune incidence sur vos relations avec l'ARC ou le gouvernement du Canada.

La séance prendra principalement la forme d'une discussion en vidéoconférence, mais je partagerai aussi mon écran pour vous montrer certains éléments. Nous utiliserons également la fonction de clavardage à l'occasion, lorsque je vous demanderai de réagir par écrit. Je vais écrire « Bonjour » dans le clavardage. Est-ce que tout le monde peut le voir et répondre « Salut » à « tout le monde », simplement pour vérifier que la fonction de clavardage fonctionne bien pour chacun d'entre vous?

J'aimerais également préciser que, si vous avez l'impression de ne pas avoir eu l'occasion d'exprimer votre point de vue sur un sujet pendant la séance ou si vous souhaitez approfondir un commentaire, n'hésitez pas à le faire par écrit dans le clavardage. Assurez-vous d'envoyer vos messages à « tout le monde », à moins que vous ne jugiez nécessaire de m'envoyer un message privé.

Avant de commencer, je tiens aussi à préciser que si vous pensez qu'il pourrait y avoir beaucoup de bruit de votre côté (par exemple, des enfants, un chien qui aboie, etc.), veuillez cliquer sur le bouton « mettre en sourdine » et retirer la sourdine lorsque vous souhaitez prendre la parole. Vous recevrez la compensation de 150 $ que nous vous avons promise au cours de la semaine ou des deux prochaines semaines, sous forme de virement électronique.

Commençons par faire un tour de table imaginaire pour nous présenter. Veuillez nous dire votre prénom et nous parler brièvement de vous, par exemple, d'où vous appelez, le type de travail que vous faites ou si vous êtes aux études, ainsi que la composition de votre ménage (famille, animaux de compagnie, etc.).

2. Attentes à l'égard de la correspondance de l'ARC (15 minutes)

Ce soir, nous allons discuter de l'Agence du revenu du Canada, ou l'ARC. Pour commencer, pourriez-vous chacun écrire dans le clavardage, selon ce que vous savez, de quoi l'ARC est responsable?

À LIRE À TOUS : *L'Agence du revenu du Canada est l'organisme du gouvernement fédéral responsable de la perception de l'impôt sur le revenu, du traitement des déclarations de revenus et de l'application équitable et uniforme des lois fiscales. L'ARC verse également des paiements comme les prestations pour enfants et familles, les crédits pour la TPS/TVH et d'autres programmes visant à soutenir les particuliers et les familles.*

Ces renseignements vous étaient-ils déjà connus?

J'aimerais faire un tour de table à main levée : combien d'entre vous ont reçu une forme quelconque de communication de l'Agence du revenu du Canada au cours des deux dernières années? (Note au modérateur : Préciser qu'il s'agit de la correspondance envoyée par l'ARC au contribuable, et non de celle envoyée par le contribuable à l'ARC.)

Habituellement, comment l'ARC vous transmet-elle ses avis ou messages? Nous n'avons pas besoin de savoir de quoi il s'agissait; nous nous intéressons seulement à la façon dont vous les avez reçus.

SONDER : Par courrier postal? Par courriel? Par l'entremise de Mon dossier?

Avez-vous déjà utilisé le portail Mon dossier? Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise de l'utiliser? Pourquoi ou pourquoi pas?

Parlons maintenant plus précisément de la production de votre déclaration de revenus des particuliers auprès de l'ARC. Une fois que vous avez produit votre déclaration, à quoi vous attendez-vous comme prochaine étape?

SONDER : Une confirmation quelconque? Une lettre? Un courriel?

Avez-vous l'impression que tout est terminé et que vous pouvez passer à autre chose, ou êtes-vous dans l'attente d'une réponse de l'ARC? Qu'est-ce que vous vous attendez à recevoir ensuite de l'ARC, et à quel moment?

3. Avis de l'ARC (15 minutes)

J'aimerais maintenant parler plus précisément de votre expérience concernant les messages ou les lettres que l'ARC envoie aux contribuables par l'entremise du portail Mon dossier. Comment savez-vous que vous avez un message en attente dans Mon dossier?

À quoi pensez-vous lorsque vous voyez pour la première fois l'avis par courriel indiquant qu'un message vous attend?

Quelles émotions ressentez-vous en voyant l'avis [requête au besoin : stress, peur, agacement, confusion]?

SONDER : Est-ce toujours quelque chose de négatif ou cela pourrait-il aussi être une bonne nouvelle?

Lorsque vous recevez un avis indiquant que vous avez un message dans Mon compte, comment réagissez-vous habituellement? L'ouvrez-vous tout de suite, le gardez-vous pour plus tard, ou l'évitez-vous pendant un certain temps? Et juste pour le préciser, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse ici, et aucun jugement. Les gens gèrent leurs affaires administratives ou financières de nombreuses façons différentes, et nous voulons comprendre à quoi ressemblent ces différentes expériences.

Pour les personnes qui retardent le moment d'aller dans Mon dossier pour ouvrir le message de l'ARC, qu'est-ce qui vous passe par la tête?

Pour celles qui ouvrent le message immédiatement, qu'est-ce qui vous passe par la tête?

Pour tout le monde : que pensez-vous qu'il se passe si vous n'ouvrez pas et ne lisez pas le message?

Prenons un peu de recul. Lorsque vous recevez quelque chose qui vous semble important et assorti d'une contrainte de temps, par exemple une décision financière, médicale ou juridique, comment gérez-vous habituellement ce genre de situation?

Y a-t-il certains types de communications importantes comme celle-ci que vous avez tendance à traiter immédiatement?

Y a-t-il d'autres types de communications importantes que vous êtes plus susceptible d'ignorer ou de remettre à plus tard? Est-ce par manque de temps, en raison du stress émotionnel, de l'incertitude, ou pour une autre raison?

Où se situe un avis de l'ARC par rapport à d'autres avis importants (comme des résultats d'analyses médicales ou des avis provenant d'une banque ou d'une compagnie d'assurance)? Pourquoi se situe-t-il à cet endroit?

Ces autres exemples sont-ils similaires ou différents de la façon dont vous traitez les avis de l'ARC? En quoi est-ce semblable ou différent?

4. Lettre de contact initial (LCI) (20 minutes)

Parfois, l'ARC envoie une lettre à des particuliers par l'entremise de Mon dossier après qu'ils ont produit leur déclaration de revenus, pour les informer que certains renseignements de la déclaration font l'objet d'un examen. Cela peut se produire avant que la déclaration soit traitée et que l'avis de cotisation soit envoyé, ou après que la déclaration a été traitée et que l'avis de cotisation a été envoyé. La lettre peut demander au contribuable de confirmer certains renseignements ou de fournir des documents liés à des montants de revenus, des déductions ou des crédits. Il s'agit d'un type de communication différent d'un avis de cotisation, d'une lettre de recouvrement ou d'un avis de vérification complète.

Combien d'entre vous se souviennent avoir reçu une lettre de ce genre de la part de l'ARC au cours des deux dernières années?

Je vais maintenant vous montrer un exemple d'avis par courriel ainsi qu'une lettre semblable à celles que l'ARC envoie.

- Présentez l'avis par courriel qui redirige vers Mon dossier et laissez le temps aux participants de le lire.
- Présentez un exemple de lettre de contact initial (LCI) et laissez le temps aux participants de la lire.

Maintenant que vous voyez cette lettre, est-ce que l'un d'entre vous se souvient avoir reçu une lettre semblable? Notez qu'il s'agit seulement d'un exemple des types de renseignements que l'ARC pourrait demander de confirmer.

Si oui, vous souvenez-vous combien de temps après la réception de la lettre vous l'avez ouverte? Était-ce immédiatement ou dans les premières semaines, ou avez-vous retardé son ouverture, ou ne l'avez-vous pas ouverte du tout? Pourquoi?

En regardant cette lettre, qu'est-ce qui attire votre attention en premier?

À quel point la lettre explique-t-elle clairement de quoi il est question et la raison pour laquelle elle vous a été envoyée? Les étapes que vous devez suivre par la suite sont-elles bien précisées?

Y a-t-il des éléments qui ne sont pas clairs dans la lettre et qui pourraient être mieux expliqués?

Comment décririez-vous le ton de la lettre (amical, professionnel, neutre, intimidant)? Comment vous fait-elle sentir?

Que pensez-vous du langage utilisé dans la lettre (langage clair, simple, technique, trop complexe, trop formel)?

Si vous deviez expliquer l'objectif de cette lettre à un ami en langage simple, que diriez-vous?

5. Obstacles à l'ouverture des lettres (15 minutes)

Après que les particuliers ont produit leur déclaration de revenus, l'ARC examine les demandes afin de s'assurer qu'elles sont exactes et de prévenir les erreurs et la fraude. Lorsqu'elle envoie une lettre comme celle-ci pour demander des documents de suivi, l'ARC cherche à éviter que la demande du contribuable soit refusée. Malheureusement, l'ARC a constaté que de nombreux contribuables n'ouvrent pas ou ne lisent pas leur lettre de contact initial (LCI).

Pourquoi est-ce un problème? SONDER : Est-ce un problème seulement pour l'ARC ou aussi pour la personne qui n'ouvre pas ou ne lit pas la lettre?

De nos jours, on parle beaucoup des arnaques en ligne et de l'hameçonnage.

Lorsque vous recevez un message qui prétend provenir de l'ARC, comment savez-vous s'il est réel ou légitime? **SONDER** : Type de canal, contenu du message, adresse courriel.

Est-ce que des préoccupations liées aux arnaques vous ont déjà amené à retarder l'ouverture d'un vrai message de l'ARC?

Dans quelle mesure pensez-vous que la crainte de la fraude ou des arnaques explique le fait que certaines personnes n'ouvrent pas ou ne lisent pas le courrier de l'ARC?

Que pourrait-on faire pour vous rassurer, et rassurer les autres, qu'un message de l'ARC est sécuritaire à ouvrir et à consulter?

6. Solutions potentielles (15 minutes)

Nous avons discuté des raisons pour lesquelles certaines personnes n'ouvrent pas ou ne lisent pas la correspondance officielle de l'ARC comme celle-ci. Parlons maintenant de ce qui pourrait être fait pour corriger ou améliorer la situation.

Veuillez écrire dans le clavardage : Selon vous, que pourrait-on faire pour inciter les gens à ouvrir et à lire ce genre de lettres plus rapidement?

SONDER : Est-ce que l'une ou l'autre des options suivantes aiderait? Pourquoi ou pourquoi pas?

- des dates limites claires
- des conséquences clairement indiquées
- rassurer qu'il s'agit d'une procédure de routine
- expliquer clairement que la lettre facilite le traitement de leur demande ou de leur remboursement
- un ton axé sur le soutien plutôt que sur le jugement
- un rappel automatisé par téléphone (autre chose qu'un courriel)
- autre chose?

Du point de vue de la conception, quels changements l'ARC pourrait-elle apporter pour que les gens sachent qu'ils devraient ouvrir ces lettres plus rapidement?

SONDER : Qu'en est-il…

- de la ligne d'objet;
- de la première phrase;
- de la longueur de la lettre;
- de la mise en page;
- du délai et des rappels?

Y a-t-il des changements qui pourraient être apportés pour que ces notifications et ces lettres soient moins stressantes à recevoir?

7. Conclusion (10 minutes)

Quelle est la seule chose que l'ARC pourrait faire qui vous inciterait le plus à ouvrir et à répondre rapidement à ce type de lettre?

Nous avons abordé de nombreux sujets aujourd'hui et nous vous remercions sincèrement d'avoir pris le temps et l'énergie de venir ici pour nous faire part de votre opinion. Vos commentaires sont très importants et très éclairants. Avant de terminer, j'aimerais savoir si vous avez d'autres réflexions ou commentaires à transmettre à l'ARC concernant les sujets abordés aujourd'hui.

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION!

Annexe C : Instruments de recherche utilisés pour les entrevues

Guide de recrutement pour les entrevues en profondeur

Environics Research Group Limited
Entrevues individuelles avec des intermédiaires fiscaux sur l'ouverture et la lecture des lettres de contact initial
Agence du revenu du Canada
PN12523
Recrutement pour des entrevues en profondeur

Nom du répondant : _____

N° à la maison : _____

N° au travail : _____

N° de l'entrevue : _____

Recruteur : _____

Un total de dix entrevues, réparties comme suit : C.-B. (1), AB (1), MB ou SK (1), ON (3), QC (3) et ATL (1). Le recrutement et les entrevues doivent être menés dans la langue de préférence du participant.

Incitatif de 175 $.

Bonjour, je m'appelle _____ et je vous appelle de CRC Research, un partenaire d'Environics Research. Tout d'abord, je tiens à vous assurer que nous ne cherchons pas à vous vendre quoi que ce soit. Nous menons un projet de recherche pour l'Agence du revenu du Canada au sujet de la correspondance qu'elle envoie et nous souhaitons parler à des intermédiaires fiscaux.

Pourrais-je parler à quelqu'un dans votre entreprise qui offre des services de préparation de déclarations de revenus pour des particuliers?

REMARQUE : L'ENTREPRISE DOIT FOURNIR DES SERVICES AUX PARTICULIERS OU AUX MÉNAGES. ELLE NE PEUT PAS SE LIMITER À FOURNIR DES SERVICES UNIQUEMENT À D'AUTRES ENTREPRISES (PETITES OU GRANDES).

UNE FOIS MIS EN COMMUNICATION AVEC LA BONNE PERSONNE : Would you like to continue this discussion in English? / Voulez-vous continuer cette conversation en français?

Nous souhaitons parler à des intermédiaires fiscaux qui travaillent avec des particuliers en matière d'impôt. Seriez-vous cette personne?

Oui 1 POURSUIVRE

Non 2 DEMANDER À PARLER À QUELQU'UN D'AUTRE; S'IL N'Y EN A PAS, METTRE FIN À L'APPEL.

Je vous appelle pour vous inviter à participer, moyennant rémunération, à une entrevue qui se tiendra par vidéoconférence dans le cadre d'un projet de recherche que nous menons pour l'Agence du revenu du Canada. L'entrevue sera animée par un chercheur principal d'Environics. Elle durera au maximum 45 minutes et peut être planifiée au moment qui vous convient d'ici la fin mars. Si vous êtes admissible et participez, vous recevrez 175 $ en guise de remerciement pour nous avoir fait part de vos idées et de vos opinions.

Cette étude est un projet de recherche, et non une tentative de vendre ou de promouvoir quoi que ce soit. Votre participation est entièrement volontaire et confidentielle, et votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement.

Nous permettez-vous de vous poser quelques questions supplémentaires afin de déterminer si vous êtes admissible à notre étude? Cela prendra environ cinq minutes.

Oui 1 POURSUIVRE

Non 2 MERCI/METTRE FIN À L'APPEL

Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués ne serviront qu'à des fins de recherche et seront gérés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Environics Research dispose d'une politique de confidentialité que vous pouvez consulter à l'adresse suivante : https://environicsresearch.com/privacy-policy/.

[NOTE À L'INTERVIEWEUR : SI L'ON VOUS QUESTIONNE SUR LES LOIS EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, RÉPONDRE : « Les renseignements recueillis dans le cadre de la recherche sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, une loi du gouvernement du Canada, ainsi qu'aux lois provinciales pertinentes en matière de protection de la vie privée. »]

Environics est membre du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC) et se conforme à l'ensemble de ses normes; ce projet est enregistré auprès du CRIC sous le numéro 20251223-EN800.

REMARQUE : Si un participant demande des renseignements au sujet de l'entreprise qui mène la recherche, vous pouvez lui dire : Environics Research est située au 366, rue Adelaide Ouest, bureau 101, Toronto (Ontario), et peut être jointe au 416-920-9010.

Avez-vous la responsabilité directe et pratique de préparer les déclarations de revenus T1 au nom de vos clients?

Oui

Non REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL

Avez-vous travaillé avec des particuliers qui ont fait l'objet d'un processus d'observation au cours des deux dernières années, c'est-à-dire depuis le 1er janvier 2024?

Oui

Non REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL

Environ combien de particuliers avez-vous accompagnés dans le cadre d'un processus d'observation depuis janvier 2024?

LIRE

01 – 1 ou 2

02 – 3 à 5

03 – 6 à 10

04 – Plus de 10

99 – REFUSE/NE SAIT PAS/S. O. **REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL**

Depuis combien d'années fournissez-vous des services de préparation de déclarations de revenus à des particuliers?

01 – 1 an ou moins

02 – 2 à 5 ans

03 – 6 à 10 ans

04 – 11 à 20 ans

05 – Plus de 20 ans

99 – REFUSE/NE SAIT PAS/S. O. **REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL**

Environ combien d'employés, vous y compris, votre entreprise compte-t-elle? Veuillez inclure tous les employés à temps plein et à temps partiel permanents, de tous les sites ou succursales s'il en existe plus d'un.

01 – 1 employé

02 – 2 à 4 employés

03 – 5 à 19 employés

04 – 20 à 49 employés

05 – 50 à 99 employés

06 – 100 employés ou plus

99 – REFUSE/NE SAIT PAS/S. O. **REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL**

Quel est votre titre de poste?

INSCRIRE MOT À MOT

INSCRIRE LE GENRE :

Homme 1 INCLURE UN MÉLANGE

Femme 2

INSCRIRE LA PROVINCE (VOIR LES QUOTAS) :

01 – Colombie-Britannique

02 – Alberta

03 – Saskatchewan

04 – Manitoba

05 – Ontario

06 – Québec

07 – Nouveau-Brunswick

08 – Nouvelle-Écosse

09 – Terre-Neuve-et-Labrador

10 – Île-du-Prince-Édouard

À TOUS

L'entrevue se déroulera par vidéoconférence à l'aide de Zoom. Pour y participer, vous aurez besoin d'un ordinateur de bureau, d'un ordinateur portable ou d'une tablette, ainsi que d'un accès à Internet dans un endroit privé et calme. Nous ne pouvons pas vous fournir cette technologie. Serez-vous en mesure d'accéder à Internet pour une discussion de 45 minutes à l'aide d'un ordinateur de bureau, d'un ordinateur portable ou d'une tablette?

Oui 1 **POURSUIVRE**

Non 2 **METTRE FIN À L'APPEL**

REMARQUE : UN TÉLÉPHONE MOBILE NE FONCTIONNERA PAS POUR CET EXERCICE

L'entrevue se déroulera à l'aide d'une plateforme de vidéoconférence appelée Zoom. Si vous n'êtes pas déjà utilisateur, Zoom pourrait vous demander d'installer un logiciel à partir du site https://zoom.us/download, que vous pourrez supprimer après l'entrevue si vous le souhaitez. Vous pouvez également utiliser l'option dans le navigateur. Le modérateur vous demandera votre consentement pour enregistrer l'entrevue. L'enregistrement servira uniquement à la préparation d'un rapport sur les résultats de la recherche et sera détruit une fois le rapport terminé. Êtes-vous à l'aise avec cela?

Oui 1 **POURSUIVRE**

Non 2 **METTRE FIN À L'APPEL**

J'aimerais vous inviter à participer à une entrevue, entre le jeudi 26 février et le mercredi 18 mars. Je vous confirme que l'entrevue durera jusqu'à 45 minutes et que vous recevrez 175 $ en guise de remerciement pour votre temps. Veuillez noter que cette invitation vous est adressée personnellement et que vous ne pouvez pas vous faire remplacer par quelqu'un d'autre.

Quelles seraient vos trois dates et heures préférées pour tenir cette entrevue?

Choix 1 : _____ (date) _____ (heure) (confirmer le fuseau horaire)

Choix 2 : _____ (date) _____ (heure) (confirmer le fuseau horaire)

Choix 3 : _____ (date) _____ (heure) (confirmer le fuseau horaire)

Préférez-vous que l'entrevue se déroule en anglais ou en français?

Anglais 1

Français 2

Pouvez-vous confirmer :

a. Votre prénom et votre nom : _____

b. Votre adresse courriel : _____ (INSCRIRE – UTILISER POUR ENVOYER LA LETTRE ET LES DÉTAILS DE RECRUTEMENT)

c. Votre numéro de téléphone : _____ (INSCRIRE)

Nous vous enverrons une invitation de calendrier par courriel d'ici un jour ou deux qui confirme la date et l'heure de l'entrevue et fournit un lien vers la réunion Zoom. Ce courriel proviendra de Sarah Roberton, d'Environics Research. Veuillez surveiller la réception de cette invitation et l'ajouter à votre calendrier. Nous enverrons également un courriel de rappel un jour avant l'entrevue pour confirmer votre présence.

Merci beaucoup de participer à cette étude. Au revoir.

Guide de discussion pour les entrevues en profondeur

Agence du revenu du Canada

Taux d'ouverture et de lecture des lettres de contact initial – Entrevues avec des intermédiaires fiscaux

Guide de discussion

Nom : _____

Province : _____

Date : _____

Intervieweur : _____

Numéro de l'intervieweur : _____

Présentation

Bonjour, je m'appelle _____ et je suis de chez Environics Research. Merci de vous joindre à moi aujourd'hui.

Comme vous le savez, nous menons des entrevues pour le compte de l'Agence du revenu du Canada au sujet de votre expérience concernant la production des déclarations de revenus T1 pour des particuliers, et plus particulièrement pour des clients qui ont récemment fait l'objet d'un processus d'observation. Nous aimerions que vous nous fassiez part de vos réflexions et de votre expérience.

L'entrevue prendra jusqu'à 45 minutes, selon vos réponses.

Vos réponses ne seront pas associées à votre nom ou à votre organisation (votre identité et celle de votre organisation demeureront confidentielles). J'aimerais enregistrer cette entrevue, uniquement afin de faciliter la préparation du rapport de cette recherche. L'enregistrement ne sera pas transmis à l'ARC et sera détruit lorsque notre rapport final sera terminé. Êtes-vous d'accord avec cela?

Avez-vous des questions avant que nous commencions?

Antécédents, familiarité et expérience avec les lettres de contact initial (LCI) (5 minutes)

1. Pour commencer, pouvez-vous décrire brièvement votre poste ainsi que le volume de déclarations T1 que vous traitez généralement dans une année? Avez-vous une clientèle typique avec laquelle vous travaillez ou sur laquelle vous vous concentrez?

2. Au cours des dernières années, avez-vous remarqué des changements dans la façon dont les particuliers (pas les clients d'entreprise) gèrent leur impôt sur le revenu et leur correspondance avec l'ARC? Quels types de tendances, le cas échéant, observez-vous?
    -

- SONDER : Plus ou moins proactifs? Plus rapides ou plus lents à répondre? Plus à l'aise ou plus frustrés par les interactions numériques?

Comportement à l'ouverture et réactions initiales (10 minutes)

3. Aujourd'hui, je veux parler principalement des lettres de contact initial (LCI). À quel point êtes-vous familiarisé avec les LCI : très, quelque peu, peu ou pas du tout? Pourquoi dites-vous cela?

À utiliser au besoin pour clarifier : Les LCI sont des lettres que l'ARC envoie aux particuliers après qu'ils ont produit leur déclaration de revenus pour indiquer que l'ARC examine certains renseignements figurant dans la déclaration. Ces lettres peuvent être envoyées avant que la déclaration soit traitée et qu'un avis de cotisation soit émis, ou après que la déclaration a été traitée et que l'avis de cotisation a été émis. La lettre peut demander au contribuable de confirmer des détails ou de fournir des documents liés à des montants de revenus, des déductions ou des crédits. Il ne s'agit pas d'un avis de cotisation, d'une lettre de recouvrement ni d'un avis de vérification complète.

4. Au cours des deux dernières années (entre janvier 2024 et décembre 2025), environ combien de lettres de contact initial (LCI) avez-vous traitées? Quand avez-vous traité la plus récente?

5. Comment prenez-vous connaissance des LCI? Vérifiez-vous de façon proactive Représenter un client pour repérer une nouvelle correspondance, ou comptez-vous surtout sur vos clients pour vous avertir?

6. Lorsque vous voyez pour la première fois une LCI pour un client (peu importe comment vous en prenez connaissance), quelle est votre réaction immédiate? Qu'est-ce qui vous vient en tête? SONDER : calme/routine, agacement, stress, inquiétude, autre?

7. D'après vos observations, comment les clients réagissent-ils généralement lorsqu'ils apprennent qu'ils ont reçu une LCI?

- Les clients comprennent-ils habituellement de quoi il s'agit? Paniquent-ils? Minimisent-ils? Ignorent-ils la lettre?

Obstacles à l'ouverture et à la lecture (10 minutes)

8. L'ARC a constaté que de nombreux contribuables n'ouvrent pas ou ne lisent pas leurs LCI. Cela vous surprend-il ou non? Selon vous, pourquoi cela se produit-il?

9. Selon votre expérience, quels sont les obstacles qui freinent l'ouverture ou la prise de connaissance des LCI, tant pour vous que pour vos clients?

10. Y a-t-il eu des situations où la prise de connaissance ou l'ouverture d'une LCI a été retardée? Pouvez-vous me dire ce qui s'est passé dans ces situations? (AU BESOIN : le client a-t-il ignoré l'avis, le courriel est-il allé dans les pourriels, le client croyait-il que vous aviez aussi été informé?)

11. Un sujet qui revient souvent de nos jours concerne les arnaques et l'hameçonnage en ligne. Dans quelle mesure estimez-vous que la peur de la fraude est une raison pour laquelle les clients n'ouvrent pas les LCI ou ne lisent pas leur courrier de l'ARC?

12. Avez-vous l'impression de devoir rassurer vos clients que les messages de l'ARC sont sécuritaires et qu'ils peuvent cliquer dessus, ou ce sujet ne revient pas souvent? Comment l'abordez-vous? Que l'ARC pourrait-elle faire de plus pour rassurer les contribuables?

Obstacles à la réponse (10 minutes)

13. D'après votre expérience avec vos clients, à quel point les LCI sont-elles claires lorsqu'elles expliquent :
    - ce dont il est question dans la lettre et ce que l'ARC demande?
    - pourquoi la lettre a-t-elle été envoyée et pourquoi l'ARC demande-t-elle ces renseignements?
    - ce qui se passera s'il n'y a pas de réponse avant la date limite?

14. Quelles parties de la LCI vos clients trouvent-ils généralement les plus déroutantes ou les moins claires?

15. Qu'en est-il du ton et du langage utilisé dans la LCI? Devez-vous souvent interpréter ou « traduire » la lettre en langage plus simple pour vos clients? Que dites-vous habituellement ou quels mots utilisez-vous pour expliquer une LCI?

16. Considérez-vous personnellement que les LCI sont assez simples à traiter, ou plutôt complexes et demandent beaucoup de temps? Pourquoi dites-vous cela?

17. Y a-t-il certains types de LCI qui sont plus exigeants que d'autres, ou certains clients qui éprouvent plus de difficultés avec les demandes en matière d'observation? Veuillez élaborer.

Solutions possibles (10 minutes)

J'aimerais maintenant discuter de façon constructive des façons d'améliorer le processus lié aux LCI.

18. Selon vous, que pourrait-on faire pour encourager les contribuables à ouvrir et à traiter leurs LCI rapidement?

    SONDER : Les éléments suivants aideraient-ils? Pourquoi ou pourquoi pas?

    - des dates limites claires
    - des conséquences clairement indiquées
    - rassurer qu'il s'agit d'une procédure de routine
    - expliquer clairement que la lettre facilite le traitement de leur demande ou de leur remboursement
    - un ton axé sur le soutien plutôt que sur le jugement
    - un rappel automatisé par téléphone (autre chose qu'un courriel)

- autre chose?

19. Qu'en est-il de l'aspect visuel et de la présentation? Quels changements l'ARC pourrait-elle apporter pour que les contribuables comprennent plus rapidement qu'ils doivent ouvrir les avis et les LCI?

    SONDER : Qu'en est-il de…?

    - la ligne d'objet
    - la première phrase
    - la longueur
    - la mise en page
    - le moment d'envoi ou les rappels

20. Y a-t-il des changements qui pourraient être apportés pour que les LCI soient moins stressantes à recevoir pour les contribuables?

21. Qu'en est-il pour les intermédiaires fiscaux comme vous? Qu'est-ce qui faciliterait réellement votre capacité à remarquer et à gérer les LCI?

    INVITES :
    - système de notification
    - clarté de la lettre
    - sensibilisation préalable auprès des contribuables
    - rappels
    - autre?

22. Y a-t-il des outils, de l'automatisation ou du soutien qui pourraient réduire les irritants pour vous?

23. Si vous pouviez donner un seul conseil à l'ARC pour encourager les contribuables à se conformer rapidement au processus d'observation, quel serait-il?

Conclusion

24. Y a-t-il autre chose que l'ARC devrait savoir? Y a-t-il des questions que j'aurais dû vous poser, mais que je ne vous ai pas posées?