Projet de recherche qualitative sur le recouvrement de l'identité

Rapport Final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Préparé par Narrative Research

Numéro de la commande : CW2391425
Numéro de référence client : 46558-251363
Valeur du contrat : 56 251,40 $ (taxes incluses)
Date du contrat : 6 février 2025
Date de livraison : 22 mai 2026
Numéro de ROP : 101-24

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

This report is also available in English

Projet de recherche qualitative sur le recouvrement de l'identité

Rapport Final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Narrative Research
Mai 2026

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats des groupes de discussion menés par Narrative Research au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude visait à examiner la façon dont les clients vivent leur parcours au sein du programme du Service de protection de l'identité à la suite d'un vol d'identité. Les conclusions qui en découlent contribueront à soutenir l'amélioration continue dans les domaines de la prestation des services, des communications et du soutien à la clientèle. L'étude a eu recours à un total de neuf groupes de discussion en ligne, dont deux séances en anglais dans chacune des trois régions (Ouest, Ontario, Atlantique/Québec) et trois séances en français réunissant des résidents du Québec et de l'Ontario.

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

PDF
N° de cat. : Rv4-231/2026F-PDF
ISBN : 978-1-100-00669-7

This publication is also available in English under the title:
Identity Recovery Qualitative Research Project

PDF
Cat. No.: Rv4-231/2026E-PDF
ISBN : ISBN 978-1-100-00668-0

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2026

Table des matières

Page

Résumé 4
Contexte 4
Méthodologie de recherche 4
Attestation de neutralité politique 5
Principales constatations 5
Introduction 11
Contexte 11
Objectifs 11
Méthodologie de recherche 13
Populations cibles des participants 13
Approche de recherche 13
Contexte de la recherche qualitative 14
Conclusion de la recherche 15
Conclusions détaillées du parcours 15
Détection 15
Sensibilisation et avis 21
Protection des comptes 25
Vérification de l'identité 28
Résolution 32
Thèmes transversaux et synthèse 36
Communications 36
Perception du niveau de soutien et de l'accès à l'aide 37
Délais et attentes 37
Confiance, assurance et répercussions sur la réputation 38
Services critiques et moments qui ont façonné l'expérience globale 38
Conclusions 40
Recommandations 44

Annexes :

Annexe A – Lettre d'invitation
Annexe B – Outil de sélection de recrutement
Annexe C – Guide du modérateur

Résumé

Contexte

Le vol d'identité peut entraîner des répercussions financières, pratiques et émotionnelles importantes sur les personnes touchées. Pour faire face à ces risques, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a mis sur pied le programme du Service de protection de l'identité (SPI) afin d'identifier les cas potentiels de vol d'identité, de vérifier l'identité des personnes touchées et de protéger et de rétablir les comptes des contribuables. Compte tenu de la complexité et du stress souvent associés à la gestion d'un vol d'identité, cette étude qualitative a été commandée afin de comprendre l'expérience de bout en bout des clients ayant utilisé le SPI, depuis la sensibilisation initiale jusqu'à la résolution, et de cerner les possibilités d'améliorer les communications, le soutien et la prestation globale des services. Les conclusions contribueront à éclairer la mise en œuvre d'améliorations fondées sur des données probantes, afin de renforcer la clarté, la confiance et l'expérience client.

La recherche a exploré les expériences vécues par les participants lors de la vérification de leur identité et de la réactivation de leurs comptes de l'ARC à la suite d'un vol d'identité. Les discussions ont permis de cerner les aspects positifs, les sources de confusion ou de frustration, les perceptions quant à la fiabilité et à la légitimité des communications, ainsi que des idées concrètes pour améliorer les processus et les renseignements de l'ARC. Parmi les objectifs précis, on comptait :

- Comprendre le parcours du client de bout en bout, de la notification initiale à la résolution, ainsi que toute préoccupation en cours de traitement.
- Évaluer la perception qu'ont les gens de la fiabilité, de l'équité et de l'utilité du processus et des communications.
- Cerner les obstacles à l'accès.
- Évaluer la clarté et l'utilité des renseignements fournis.
- Examiner les préférences et les attentes en matière de sensibilisation.
- Générer des possibilités d'amélioration concrètes pour le Service de protection de l'identité de l'ARC et les protocoles connexes.
- Comprendre les répercussions sur la réputation et la mesure dans laquelle les expériences façonnent la confiance envers l'ARC.

Pendant l'étude, certaines procédures du programme et méthodes de prestation de services ont évolué. Les participants ayant interagi avec le SPI à différents moments, l'expérience de chacun a pu varier. Ainsi, tous les participants n'ont pas nécessairement été exposés aux mêmes processus ou aux mêmes communications.

Méthodologie de recherche

Cette étude, fondée sur une approche de recherche qualitative, a fait appel à neuf groupes de discussion en ligne d'une durée de 90 minutes chacun, réunissant des personnes ayant été victimes d'un vol d'identité et ayant eu recours au SPI de l'ARC. Les groupes ont été répartis par langue (anglais et français)

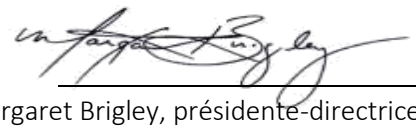
et par région (Ouest, Ontario, Québec et Atlantique) afin de refléter un éventail de points de vue. Les discussions ont suivi une schématisation de parcours afin d'explorer les expériences des participants, de la sensibilisation initiale à la résolution, en passant par les communications, le soutien et les délais.

Le travail sur le terrain a été mené du 20 au 27 avril 2026. Au total, 90 personnes ont été recrutées, dont 84 ont participé à une séance. Les participants ont reçu un incitatif de 125 $ en guise de remerciement pour le temps qu'ils ont consacré à cette étude. Nous avons eu recours à un processus de recrutement en deux étapes. L'ARC a envoyé par la poste des lettres d'invitation à un échantillon de clients appartenant à la population cible, les invitant à s'inscrire en ligne. Narrative Research a ensuite sélectionné les participants au hasard afin d'assurer une diversité en termes d'âge, de sexe, de niveau d'études, de revenu du ménage, de taille de la collectivité et de satisfaction à l'égard de l'expérience relative au SPI.

La recherche en marketing fait appel à des techniques qualitatives pour acquérir une meilleure compréhension et définir une orientation, plutôt que pour recueillir des données quantitatives précises ou des mesures absolues. Par conséquent, les résultats ne peuvent pas être appliqués à l'ensemble de la population étudiée et doivent être considérés uniquement comme des indications.

Attestation de neutralité politique

En ma qualité de représentant de Narrative Research, j'atteste par la présente que les produits livrables respectent pleinement les exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Directive sur la gestion des communications. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signataire 

Margaret Brigley, présidente-directrice générale et associée | Narrative Research
Date : 22 mai 2026

Principales constatations

Voici les principaux points à retenir de la recherche :

Conclusions détaillées du parcours

Les expériences des participants ont été analysées comme un parcours, depuis le moment où ils ont pris connaissance pour la première fois d'un problème potentiel jusqu'à sa résolution, afin de comprendre la façon dont chaque phase a influencé leur expérience globale avec le Service de protection de l'identité.

Détection : La détection était généralement déclenchée par des anomalies financières ou liées au compte, comme des versements de prestations manquants, des dépôts inhabituels, des modifications apportées aux identifiants de connexion et aux renseignements personnels, ou l'impossibilité de produire une déclaration de revenus. Alors que certains participants ont eux-mêmes repéré des problèmes grâce à ces irrégularités, d'autres n'en ont pris connaissance qu'après avoir été contactés par l'ARC ou informés

par un tiers, comme un préparateur de déclarations de revenus. La détection survenait souvent tardivement, de nombreux participants n'ayant pris connaissance de la compromission que plusieurs semaines, voire plusieurs mois après qu'elle eut commencé, souvent après que des répercussions financières se soient déjà fait sentir. Pour de nombreux participants, les premiers messages étaient souvent flous ou difficiles à interpréter, et les craintes généralisées concernant les arnaques ont conduit bon nombre d'entre eux à remettre en question la légitimité des avis de l'ARC, ce qui a contribué à retarder la prise de connaissance du problème et l'adoption de mesures. Bon nombre de ceux qui ont constaté un problème ont eu de la difficulté à déterminer la façon de le signaler, soulignant qu'il était difficile de trouver des instructions claires sur la marche à suivre sur le site Web de l'ARC. Par conséquent, ils ont souvent pris l'habitude d'appeler l'ARC en utilisant les coordonnées disponibles.

Le moment de la détection est souvent marqué par la confusion, l'anxiété et un fort sentiment de vulnérabilité, les participants ayant souvent eu du mal à comprendre ce qui s'était passé et les mesures à prendre. Être rassuré, obtenir des précisions et reprendre le contrôle, notamment par l'entremise de directives claires et d'interventions rapides pour sécuriser les comptes, faisaient partie des besoins immédiats. Ce qui a le mieux fonctionné, ce sont les signes opportuns et perceptibles ainsi que les alertes précoces qui ont permis aux participants de repérer les problèmes et d'y réagir de manière proactive. Cependant, bon nombre d'entre eux ont rencontré des difficultés en raison d'avis vagues, d'un accès limité à l'aide et d'un manque d'indicateurs de vérification clairs et crédibles pour évaluer la légitimité des communications de l'ARC. Le fait de renforcer la rapidité, la clarté et la fiabilité des signes de détection, tout en offrant des directives simples et des options de verrouillage de compte en libre-service, permet de prendre des mesures plus rapidement et de réduire les répercussions tant financières qu'émotionnelles.

Sensibilisation et avis : Les premiers échanges des participants avec l'ARC au sujet des problèmes d'identité ont souvent été marqués par l'incertitude, un manque de clarté et des difficultés à établir une relation de confiance. Certains ont bénéficié d'une sensibilisation rapide et claire qui confirmait l'existence d'une activité suspecte et précisait les mesures à prendre, mais ces cas étaient toutefois peu fréquents. Le plus souvent, les participants avaient de la difficulté à joindre un représentant compétent et serviable, et les premiers échanges avec l'ARC étaient parfois décrits comme vagues, tardifs ou difficiles à comprendre, ce qui laissait les participants dans l'incertitude quant à la gravité du problème ou à la manière d'y réagir. La sensibilisation généralisée aux arnaques a aggravé davantage cette incertitude, de nombreuses personnes remettant en question la légitimité des communications de l'ARC, en particulier lorsqu'on leur demandait de fournir des renseignements personnels à des fins de vérification. Cela a entraîné des retards, les particuliers tentant de vérifier par eux-mêmes la légitimité de leur interlocuteur ou ignorant les courriels de notification. Les expériences se sont révélées nettement plus positives lorsque les participants ont pu joindre des employés compétents, notamment des spécialistes de la protection de l'identité, qui leur ont fourni des explications claires et ont pris des mesures immédiates.

À ce stade, les participants, dont la confiance était fragile, exigeaient souvent des vérifications avant d'entamer le processus. Les réactions émotionnelles étaient principalement marquées par l'anxiété, la confusion et la frustration, surtout lorsque les communications manquaient de clarté ou lorsque les participants se sentaient délaissés ou que leur parole était mise en doute. Les communications efficaces

se caractérisaient par une prise de contact opportune, des instructions claires, des signes perceptibles de légitimité et une communication empathique, autant d'éléments qui ont contribué à instaurer la confiance et à inciter à l'action. En revanche, les messages tardifs ou génériques, les longs délais d'attente au téléphone et la difficulté à obtenir l'aide appropriée ont miné la confiance. Dans l'ensemble, une prise de contact plus claire et plus crédible, l'accès à un soutien spécialisé et le ton utilisé dans les communications constituent des leviers essentiels pour renforcer l'expérience en matière de sensibilisation et d'avis.

Protection des comptes : En général, les participants ont compris que les restrictions imposées à leurs comptes étaient nécessaires pour prévenir d'autres fraudes et ont apprécié les mesures prises rapidement pour sécuriser leurs comptes. Une communication claire et opportune, notamment de la part d'employés compétents du SPI, a favorisé cette compréhension et rassuré les participants, surtout lorsqu'elle s'accompagnait de conseils pratiques sur les prochaines étapes à suivre. Cependant, cette clarté n'était pas constante. Bien que les participants aient apprécié le fait que les activités frauduleuses aient été rapidement bloquées sur leurs comptes, bon nombre d'entre eux ont indiqué ne pas avoir bien compris ce que ces restrictions impliquaient concrètement, notamment leur durée, leurs répercussions sur les prestations et les déclarations de revenus, ainsi que les démarches à effectuer pour récupérer l'accès à leurs comptes.

Bien qu'elles aient été efficaces pour mettre fin aux activités non autorisées, les restrictions imposées aux comptes ont souvent entraîné des répercussions tant sur le plan pratique que sur le plan émotionnel. Au départ, les participants ont été soulagés de voir que les restrictions imposées à leur compte avaient été rapidement mises en place; toutefois, la perte d'accès aux services en ligne qui en a résulté, les retards ou la suspension des prestations, ainsi que l'alourdissement des formalités administratives sur de longues périodes, sont devenus une source de stress. Ces perturbations, combinées à des délais flous, à un soutien fragmenté et à une communication proactive limitée, ont contribué à engendrer du stress, de la frustration et un sentiment d'incertitude. Dans l'ensemble, cette phase a été perçue comme étant à la fois rassurante et pénible, ce qui souligne la nécessité d'une communication plus claire, d'un soutien mieux coordonné et d'une plus grande transparence afin d'aider les participants à traverser ce processus en toute confiance.

Vérification de l'identité : La phase de vérification de l'identité a été largement perçue comme étant complexe, chronophage et lourde sur le plan administratif. Les participants devaient généralement soumettre plusieurs documents par divers canaux, souvent accompagnés d'instructions peu claires ou incohérentes, ce qui entraînait une confusion quant aux exigences, des soumissions en double et une incertitude quant à la réception ou à l'acceptation des documents. Les verrouillages de comptes ont compliqué davantage le processus en limitant l'accès aux renseignements nécessaires et en obligeant à recourir à des méthodes papier, plus lentes. Par conséquent, la vérification de l'identité était souvent perçue non pas comme une phase claire et bien définie, mais comme une série de tâches disparates offrant peu de visibilité sur l'avancement du processus.

Le niveau de soutien et la clarté des renseignements fournis ont considérablement influencé les expériences vécues. Les participants qui ont pu échanger avec des employés compétents et qui ont reçu

des explications claires sur ce à quoi ils devaient s'attendre se sont sentis plus rassurés et mieux à même de s'y retrouver dans le processus. Cependant, bon nombre d'entre eux ont signalé un accès limité à un soutien cohérent et proactif, ainsi que l'absence d'un point de contact attitré, ce qui les obligeait à gérer en grande partie par eux-mêmes le processus de recherche, de soumission et de confirmation de réception des renseignements. Dans l'ensemble, le manque de clarté des directives, la faible coordination entre les services de l'ARC et le manque de mises à jour sur l'état d'avancement ont contribué à prolonger les délais, à multiplier les efforts et à accroître la frustration, ce qui souligne la nécessité de mettre en place des communications plus claires, des mises à jour en temps opportun et un soutien plus accessible.

Résolution : Cette phase était le plus souvent caractérisée par le rétablissement, à terme, de l'accès au compte et la correction des répercussions financières; toutefois, elle était rarement perçue comme une étape finale claire ou bien communiquée. Les participants ont indiqué que la résolution était incohérente et difficile à suivre, ce qui nécessitait souvent un suivi pour confirmer si leur cas avait été traité. Dans de nombreux cas, la conclusion est survenue indirectement par le rétablissement de l'accès ou des prestations, plutôt que d'être communiquée explicitement. Même ceux qui ont reçu une lettre les informant que leur accès avait été rétabli ne savaient pas avec certitude si le problème des activités frauduleuses avait été réglé de manière plus générale. Même si le rétablissement des comptes a été un soulagement, l'absence de communication proactive et le manque d'explications sur les mesures prises ont laissé de nombreux participants dans l'incertitude quant à savoir si tous les problèmes avaient été entièrement résolus.

Même après la phase de la résolution, la confiance n'a pas toujours été pleinement rétablie. De nombreux participants ont fait part de leurs inquiétudes persistantes quant à un éventuel vol d'identité. Certains ont indiqué qu'ils demeuraient prudents dans leurs interactions avec l'ARC, notamment en surveillant davantage leurs comptes, tandis que d'autres ont mentionné qu'ils hésitaient à utiliser les services en ligne. Le manque de transparence quant aux circonstances de la fraude et aux mesures de protection qui avaient été mises en place a aggravé ces préoccupations. Par conséquent, souvent, la résolution ne marquait pas un retour à la normale, mais plutôt le début d'une période de vigilance accrue, d'incertitude persistante et de confiance érodée, malgré la clôture technique du cas.

Thèmes transversaux et synthèse

Au-delà des phases individuelles, plusieurs thèmes communs à l'ensemble du parcours se sont dégagés; ils ont façonné l'expérience globale des participants et leur perception du processus.

Communication : La communication a été un aspect central de l'expérience des participants, influant sur leur capacité à comprendre et à franchir chaque phase. Des problèmes généralisés liés à des renseignements peu clairs, incohérents et difficiles à vérifier ont semé la confusion dès le début et ont contribué à l'entretenir tout au long du parcours. En l'absence de directives claires, les participants devaient souvent valider et rassembler les renseignements par eux-mêmes. Lorsque la communication était opportune, claire et crédible, elle permettait d'intervenir plus rapidement et renforçait la confiance; en revanche, les incohérences entre les différents canaux et les différentes interactions sapaient souvent la confiance et accentuaient l'incertitude. Les résultats suggèrent que le fait de fournir d'emblée une

feuille de route aux clients, même si les délais peuvent varier, contribuerait à leur donner le sentiment de maîtriser la situation. La mise en place d'un moyen permettant aux clients d'accéder à des mises à jour régulières et en temps opportun contribuerait à renforcer ce sentiment.

Perception du niveau de soutien et de l'accès à l'aide : La perception du soutien dépendait en grande partie de la capacité d'accéder à une aide rapide et compétente. De nombreux participants ont été confrontés à des obstacles tels que de longs délais d'attente pour joindre un employé de l'ARC, des transferts répétés et des difficultés à accéder aux ressources appropriées, ce qui les a souvent obligés à prendre eux-mêmes les rênes de la gestion de leur cas. Même si les interactions avec des représentants bien informés et empathiques ont considérablement renforcé la confiance et réduit le stress, celles-ci n'étaient pas uniformes. Ceux à qui on avait attribué un agent du SPI se sentaient toutefois mieux soutenus que les autres. Dans l'ensemble, le soutien a été perçu comme fragmenté et réactif, plutôt que comme un processus coordonné guidant les participants vers une résolution. Ainsi, il conviendrait d'envisager la mise en place d'un protocole prévoyant l'affectation d'un employé du SPI à chaque client, qui agirait à titre de source d'information et de point de contact.

Délais et attentes : Le manque de clarté quant aux délais constituait une source constante d'anxiété, les participants recevant rarement des indications précises sur la durée des différentes étapes ou sur l'avancement de leur cas. Ce manque de prévisibilité a créé un sentiment d'incertitude et a contribué à la frustration. Il est important de noter que les participants ont indiqué que la régularité des mises à jour et la transparence comptaient davantage que la rapidité seule, les délais plus longs étant perçus plus favorablement lorsqu'ils étaient accompagnés de communications régulières. Dans l'ensemble, le caractère imprévisible des délais a renforcé l'incertitude générale tout au long de l'expérience. En plus d'apporter une certaine tranquillité d'esprit, le fait d'informer les clients dès le début de la feuille de route menant à la résolution, en précisant clairement les étapes et les attentes, permettrait non seulement de renforcer la confiance dans le processus, mais pourrait également réduire le nombre de fois où les clients communiquent avec l'ARC pour obtenir des mises à jour.

Confiance, assurance et répercussions sur la réputation : La confiance envers l'ARC s'est considérablement érodée au fil du parcours, d'abord à la suite de la violation de données, puis en raison de difficultés liées au processus, comme les délais et le manque de cohérence dans les communications. Même si la restauration du compte a permis de résoudre instantanément le problème, il n'a pas suffi à rétablir pleinement la confiance. La confiance ne s'est renforcée que lorsque les participants ont bénéficié de communications claires ainsi que d'un soutien solide, et qu'ils ont constaté des progrès tangibles. Pour beaucoup, l'incertitude persistante, notamment en matière de sécurité et de prévention, a fait en sorte que la confiance est restée fragile même après la résolution.

Interactions critiques ayant façonné l'expérience globale : Les participants ont perçu le parcours comme une succession de moments clés plutôt que comme un processus linéaire, certaines interactions ayant influencé considérablement leur perception globale. Les premières phases, notamment la détection et le premier contact, ont exercé une influence particulièrement importante sur les niveaux de stress et le sentiment de maîtrise de la situation. Les expériences positives vécues à ces moments-là, telles que des conseils clairs et un soutien empreint d'empathie, ont contribué à stabiliser la situation, tandis que les

expériences négatives ont contribué à amplifier le sentiment de confusion, qui a perduré tout au long du parcours. Cela souligne l'importance de bien gérer les interactions à fort impact, en particulier dès le début et à d'autres points de transition critiques.

Introduction

Contexte

Le vol d'identité et l'utilisation non autorisée de renseignements personnels pour accéder à des services gouvernementaux peuvent entraîner des conséquences financières, pratiques et émotionnelles importantes pour les personnes touchées. Pour faire face à ces risques, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a mis sur pied le programme du Service de protection de l'identité (SPI) afin d'aider à repérer les cas potentiels de vol d'identité, de vérifier l'identité des personnes touchées et de prendre des mesures correctives pour protéger et rétablir les comptes des contribuables.

Le mandat du SPI consiste notamment à protéger l'intégrité des programmes et des services de l'ARC, à détecter les activités potentiellement frauduleuses et à venir en aide aux Canadiennes et aux Canadiens touchés grâce à des processus de validation d'identité et de récupération de compte. Bien que le SPI joue un rôle important dans la protection des comptes, il peut s'avérer complexe et stressant pour les particuliers de s'y retrouver en matière de vol d'identité, qui exige souvent de multiples étapes, échanges et délais.

Afin de mieux comprendre la façon dont les personnes concernées vivent le processus du SPI, l'ARC a commandé cette étude de recherche qualitative. Cette étude visait à recueillir des commentaires détaillés et axés sur le client auprès de personnes ayant été victimes d'un vol d'identité et ayant eu recours au SPI. Plus précisément, la recherche visait à comprendre la façon dont le processus s'est déroulé du point de vue du client, notamment comment les personnes ont pris connaissance du problème, comment elles ont interprété les directives et les communications, comment elles ont accédé au soutien et comment elles ont finalement vécu la résolution de leur situation.

Les conclusions visent à améliorer la prestation de services en mettant en évidence ce qui a bien fonctionné, les défis ou les points de friction qui sont apparus, ainsi que les moyens de renforcer les processus, les communications et le soutien offerts par le SPI en vue d'optimiser la clarté, la confiance et l'expérience client globale. Les résultats devraient contribuer à l'adoption de décisions fondées sur des données probantes et à l'amélioration continue des services de protection de l'identité et de récupération de compte offerts par l'ARC.

Objectifs

La recherche a exploré les expériences vécues par les participants lors de la vérification de leur identité et du rétablissement de leurs comptes de l'ARC à la suite d'un vol d'identité. Les discussions ont permis de cerner les aspects positifs, les sources de confusion ou de frustration, les perceptions quant à la fiabilité et à la légitimité des communications, ainsi que des idées concrètes pour améliorer les processus et les renseignements de l'ARC. Parmi les objectifs précis, on comptait :

- Comprendre le parcours du client de bout en bout, de la sensibilisation initiale à la résolution, ainsi que toute préoccupation en cours.

- Évaluer la perception qu'ont les gens de la fiabilité, de l'équité et de l'utilité du processus et des communications.
- Cerner les obstacles à l'accès (canal, temps d'attente, clarté, exigences en matière de documents, suivis).
- Évaluer la clarté et l'utilité des renseignements fournis (ce qui s'est passé, ce que fait l'ARC, ce que les clients devraient faire).
- Explorer les préférences et les attentes en matière de sensibilisation (lettre, téléphone ou en ligne; fréquence; contenu; moment).
- Générer des possibilités d'amélioration concrètes pour le Service de protection de l'identité de l'ARC et les protocoles connexes.
- Comprendre les répercussions sur la réputation et la mesure dans laquelle les expériences façonnent la confiance envers l'ARC.

Le présent rapport expose les résultats de la recherche. Il comprend une description de la méthodologie utilisée et les résultats détaillés des discussions de groupe en ligne, ainsi que les conclusions et les possibilités d'amélioration découlant de l'analyse. Les documents de travail sont annexés au rapport, notamment la lettre d'invitation (annexe A), l'outil de sélection de recrutement (annexe B), et le guide du modérateur (annexe C).

Méthodologie de recherche

Populations cibles des participants

Le public cible était constitué de Canadiennes et de Canadiens adultes (âgés de 18 ans et plus) qui ont été victimes d'une utilisation non autorisée de leurs renseignements personnels et qui ont eu recours au Service de protection de l'identité de l'ARC pour régler ce problème.

Approche de recherche

L'étude, menée selon une approche de recherche qualitative, a fait appel à neuf groupes de discussion en ligne de 90 minutes chacun, réunissant des personnes ayant été victimes d'un vol d'identité et ayant eu recours au Service de protection de l'identité (SPI) de l'ARC. L'étude sur le terrain s'est déroulée du 20 au 27 avril 2026, et les participants ont reçu un incitatif de 125 $ en guise de remerciement pour le temps qu'ils y ont consacré. Au total, 90 personnes ont été recrutées (dix par séance), et 84 d'entre elles ont participé à une séance.

Les groupes ont été répartis par région et par langue afin de garantir une diversité de points de vue. Deux groupes anglophones ont été organisés dans chacune des régions suivantes : le Canada atlantique (Terre-Neuve-et-Labrador, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard), l'Ontario et l'Ouest canadien (Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Colombie-Britannique), tandis que trois groupes francophones comptaient des participants du Québec et de l'Ontario. Compte tenu du nombre relativement faible de victimes de vol d'identité dans les provinces de l'Atlantique et des possibilités de recrutement limitées dans la région, les groupes anglophones de la région de l'Atlantique comprenaient également des participants provenant du Québec anglophone. De plus, certains résidents du Québec ont choisi de participer à des groupes anglophones, ce qui a contribué davantage à la composition régionale de ces groupes.

Tous les participants avaient eu recours au programme du SPI au cours des trois dernières années pour résoudre un problème lié à une utilisation abusive de leur identité et avaient eu des interactions directes avec ce service, soit pour eux-mêmes, soit au nom d'un membre de leur famille (p. ex. un parent ou un enfant). Le recrutement visait à obtenir une diversité de caractéristiques démographiques au sein de chaque groupe, notamment en ce qui concerne l'âge, le sexe, le niveau d'études et le revenu du ménage. Dans la mesure du possible, les participants ont également été choisis de manière à refléter un éventail de niveaux de satisfaction à l'égard de l'expérience auprès du SPI. La composition régionale a permis d'assurer une représentation de toutes les provinces ainsi que de tous les types de collectivités, notamment les grands centres urbains, les régions de banlieue, les petites villes et les régions rurales.

Conformément aux normes de l'industrie, les personnes travaillant dans certains secteurs, ou vivant avec une personne travaillant dans ces secteurs, ont été exclues de l'étude. Ces secteurs comprenaient le marketing ou les études de marché, les relations publiques, la publicité, les médias, ainsi que les ministères et organismes du gouvernement fédéral. Les personnes ayant déjà participé à des recherches qualitatives sur le vol d'identité ou le rétablissement de l'identité ont également été exclues. Tous les participants devaient disposer d'un ordinateur ou d'une tablette dotés d'une connexion Internet à haut

débit, équipés d'une webcaméra et d'une fonction audio, et pouvoir participer à partir d'un endroit calme et privé. Les séances se sont déroulées sur Zoom et ont été enregistrées à des fins d'analyse; cette plateforme ayant été choisie pour son accessibilité et sa facilité d'utilisation.

Le recrutement s'est déroulé conformément aux protocoles du gouvernement du Canada. L'ARC a communiqué par la poste avec les clients du SPI pour les inviter à participer à la recherche en remplissant un questionnaire de sélection en ligne géré par Narrative Research. Les participants admissibles ont ensuite été sélectionnés au hasard par Narrative Research, conformément aux spécifications de l'étude.

Contexte de la recherche qualitative

Les discussions qualitatives sont conçues comme des échanges informels, rassurants et dirigés par un modérateur, avec des participants dont les caractéristiques, les habitudes et les attitudes sont jugées pertinentes par rapport au sujet de discussion. Les principaux avantages des discussions qualitatives individuelles ou en groupe résident dans le fait qu'elles permettent d'approfondir les habitudes comportementales, les habitudes d'utilisation, les attitudes face au sujet abordé et les perceptions des participants sélectionnés. Ce type de discussion offre une certaine souplesse pour explorer d'autres aspects susceptibles d'être pertinents pour l'étude. La recherche qualitative permet une compréhension plus complète du segment, dans la mesure où les participants expriment leurs pensées ou leurs sentiments dans leurs propres mots et selon un niveau d'enthousiasme qui leur est propre. Les techniques qualitatives sont utilisées dans la recherche en marketing pour acquérir des connaissances et définir des orientations, plutôt que pour recueillir des données quantitativement précises ou des mesures absolues. À ce titre, les résultats sont de nature exploratoire et ne permettent pas d'établir un lien de causalité.

Des citations textuelles sont incluses tout au long du rapport afin d'illustrer les points de vue des participants et de fournir des exemples d'opinions exprimées au cours de la discussion, lesquelles servent à étayer l'étude présentée. Ces citations ont pour but de préciser et d'enrichir les résultats de l'étude en reflétant les expériences et les opinions des participants dans leurs propres mots. Elles ne doivent pas être interprétées comme des conseils, des recommandations ou comme reflétant les opinions de tous les participants.

Conclusion de la recherche

Ce qui suit présente un aperçu détaillé des discussions menées dans le cadre des groupes de discussion. Le cas échéant, les divergences d'opinion entre les différents publics sont soulevées.

Conclusions détaillées du parcours

La section suivante présente les conclusions détaillées, organisées autour des phases clés du parcours des clients du SPI : détection, sensibilisation et avis, protection du compte, vérification de l'identité et résolution. Ces résultats découlent des expériences vécues par les participants et reflètent la manière dont la communication, le soutien, les processus, les délais et les émotions ont été perçus et vécus à chaque phase du parcours.

Détection

Lorsque les alertes manquaient de clarté et que les directives tardaient à être communiquées pendant la phase de détection, les participants avaient de la difficulté à comprendre ce qui se passait ou à intervenir rapidement, ce qui renforçait leur sentiment de vulnérabilité.

Cette phase a permis de cerner la façon dont les participants ont pris connaissance pour la première fois d'un vol d'identité potentiel, notamment les signes qui ont suscité leur inquiétude et la façon dont ils ont initialement interprété ce qui se passait avant de communiquer avec l'ARC. Elle mettait l'accent sur la sensibilisation précoce, la détection autonome des irrégularités et les réactions immédiates avant tout engagement officiel. Ces expériences sont analysées selon trois axes principaux : les facteurs déclencheurs (comment le problème a été détecté), le moment (si la détection a été précoce ou tardive) et le contrôle (dans quelle mesure les participants ont eu le sentiment de maîtriser la situation par rapport au fait d'avoir été pris au dépourvu).

Ce qui s'est passé (comment les problèmes ont été cernés)

La détection était le plus souvent déclenchée par un événement anormal ou par des changements imprévus dans la situation financière des participants ou dans les activités au niveau de leur compte. Les participants se rendaient généralement compte qu'ils avaient été victimes d'une arnaque lorsqu'un élément concernant leur compte de l'ARC ou leurs paiements leur semblait étrange. Pour certains, le premier signe a été la disparition d'argent : des versements pour la TPS, des prestations pour enfants, des dépôts attendus qui n'étaient jamais arrivés ou des dépôts inattendus sur leur compte. D'autres ont rencontré des problèmes en tentant d'accéder à leur compte de l'ARC et ont constaté que leurs identifiants de connexion, leurs coordonnées ou leurs renseignements bancaires avaient été modifiés à leur insu. La plupart d'entre eux ont été amenés à consulter leur compte de l'ARC après avoir reçu des courriels les informant de changements; dans certains cas, les participants ont constaté en temps réel des activités inhabituelles, ce qui a immédiatement suscité des inquiétudes.

En revanche, plusieurs participants ignoraient qu'ils avaient été victimes d'actes frauduleux et n'en ont pris connaissance que lorsqu'ils ont été contactés par l'ARC au sujet d'activités suspectes sur leur compte

ou de demandes qu'ils n'avaient pas faites, comme des demandes de PCU ou des déclarations de revenus. Dans bon nombre de ces cas, la réaction a été retardée parce que les participants ont d'abord ignoré les avis par courriel et les appels téléphoniques qui leur semblaient suspects; bon nombre d'entre eux n'ont pris des mesures qu'après avoir reçu une lettre par la poste.

> *« J'ai reçu une tonne de courriels, bing, bing, bing, les uns après les autres. J'ai pensé qu'il s'agissait d'une tentative d'hameçonnage parce que j'ai été bien formé à ce sujet au travail. Je ne pensais donc pas que c'était grave. Rien ne laissait croire que ces courriels étaient officiels, qu'ils provenaient de Revenu Canada. Mais le message indiquait que les renseignements relatifs à mon compte avaient changé. Je crois qu'il n'y avait rien qui indiquait : « Si ce n'est pas le cas, vous pouvez nous joindre ici. » Il n'y avait pas grand-chose dans ces courriels. J'en ai reçu tout un tas. Et je tiens à préciser qu'il y a eu peut-être cinq courriels d'affilée, voire sept. Je ne m'en souviens pas vraiment. Et je pensais que c'était tout simplement de l'hameçonnage. Donc je n'ai rien fait. Et puis, quelques jours plus tard, je me suis dit que je devrais me connecter à mon compte de l'ARC pour m'assurer que tout va bien. J'ai essayé de me connecter, mais je n'ai pas réussi à accéder à mon compte. »*

D'autres ont commencé à se rendre compte que quelque chose n'allait pas lorsque leur préparateur de déclarations de revenus leur a indiqué que leur déclaration avait déjà été produite, alors qu'ils ne l'avaient pas soumise eux-mêmes.

> *« Je n'avais pas produit ma déclaration de revenus; je ne l'avais pas encore produite à ce moment-là, mais quelqu'un [d'autre] l'avait fait. On a produit une déclaration de revenus en mon nom, comme si j'habitais en Ontario. C'est comme ça que j'ai remarqué [que quelque chose n'allait pas]. »*

Dans l'ensemble des cas, la détection est souvent survenue à différents moments. Si quelques participants ont repéré des problèmes dès le début, bon nombre d'entre eux ne se sont rendu compte de la situation que plusieurs semaines, voire plusieurs mois après l'apparition du problème, souvent après que des répercussions financières se soient déjà fait sentir, notamment lorsqu'ils n'ont pas reçu les prestations attendues ou lorsqu'on leur a demandé de rembourser des prestations qu'ils n'avaient ni demandées ni reçues. Par exemple, un participant s'est rendu compte que quelque chose n'allait pas lorsque son versement pour la TPS n'a pas été effectué, pour découvrir par la suite qu'il avait été redirigé vers un autre compte. Un autre a quant à lui constaté que des versements de prestations pour enfants n'avaient pas été effectués, alors que l'ARC lui avait indiqué qu'ils avaient bien été versés. D'autres n'ont pris connaissance du problème qu'après avoir constaté des anomalies financières persistantes, comme l'absence de prestations à la suite de la naissance d'un enfant; ils avaient d'abord pensé qu'il s'agissait de retards avant de découvrir que des renseignements fiscaux erronés avaient été déclarés en leur nom.

> *« Tout a commencé au tout début du mois de mars de l'année dernière; j'ai reçu un appel d'un agent de l'ARC qui m'a demandé si j'autorisais une personne résidant en Ontario à produire ma déclaration de revenus en mon nom. Je lui ai dit que je n'avais*

> *pas encore produit ma déclaration de revenus. Donc non, je n'étais pas d'accord avec ça. Et c'est à peu près tout ce qu'il y a à dire sur cet appel. J'ai trouvé ça bizarre, mais ça ne m'a pas inquiété, car ils [l'ARC] avaient vérifié. Je me suis dit que c'était en ordre. Je suis passé à autre chose. Environ deux semaines plus tard, j'ai voulu produire ma déclaration de revenus, et on m'a dit que celle-ci avait déjà été produite. »*

Un petit nombre de participants se sont rendu compte que quelque chose n'allait pas après que leur institution financière eut signalé des transactions suspectes, ce qui les a incités à mener une enquête plus approfondie.

Ces expériences ont pris la plupart des participants au dépourvu et ont mis en évidence un manque perçu de mécanismes d'alerte précoce ou d'avis qui auraient pu les aider à détecter le problème plus tôt. L'absence de signes clairs ou opportuns a contribué à retarder la prise de connaissance du problème et a donné l'impression que la situation s'était aggravée avant même qu'ils s'en rendent compte.

Réaction émotionnelle et besoins immédiats

Les participants ont systématiquement décrit le moment de la détection comme étant soudain et déstabilisant. Le fait de se rendre compte que leur identité ou leur compte avait peut-être été compromis a suscité chez eux de la confusion, de l'anxiété et un fort sentiment de vulnérabilité, surtout lorsque cela entraînait des répercussions financières ou que l'accès à leur compte était bloqué. À ce stade, les participants ne savaient souvent pas très bien ce qui s'était passé, quelle était la gravité de la situation ni quelles mesures ils devaient prendre. Ces réactions étaient souvent exacerbées par l'incertitude quant à ce qui s'était passé et quant à la fiabilité des communications de l'ARC, ce qui faisait en sorte que les participants se sentaient vulnérables et hésitaient à intervenir, tout en éprouvant un besoin urgent d'aide.

> *« J'étais perplexe. J'avais peur, […] j'étais frustré. Surtout parce que personne n'avait de réponse à me donner. »*

Être rassuré, obtenir des précisions et reprendre le contrôle, notamment par l'entremise de directives claires et d'interventions rapides pour sécuriser les comptes, faisaient partie des besoins immédiats. Les participants souhaitaient comprendre ce qui s'était passé, savoir si leurs comptes et leurs renseignements personnels étaient protégés et connaître les mesures à prendre par la suite. Toutefois, ces besoins s'inscrivaient dans un contexte d'incertitude, car les participants n'avaient pas encore établi de liens avec l'ARC ni reçu de directives claires, ce qui les obligeait à interpréter la situation par eux-mêmes.

Les doutes quant à la légitimité des avis ou des alertes relatives aux comptes ont compliqué davantage les réactions. Compte tenu de la sensibilisation généralisée aux arnaques, certains participants ont hésité à se fier entièrement aux premiers indicateurs, qu'il s'agisse de transactions irrégulières ou de communications de l'ARC, ce qui a donné lieu à un dilemme entre l'urgence d'agir et la prudence de ne pas réagir trop rapidement.

Avant tout, les participants ont cherché à obtenir l'assurance que la situation était connue, maîtrisée et sous contrôle, et notamment que leurs comptes étaient sécurisés et qu'ils ne seraient pas tenus responsables d'activités frauduleuses. À cela s'ajoutait une forte demande de directives claires et détaillées, fournies dès le moment de la détection : que faire en premier lieu, avec qui communiquer à l'ARC et à quoi s'attendre par la suite. Les participants ont également exprimé leur préférence pour des mécanismes leur permettant d'agir immédiatement, comme la possibilité de sécuriser eux-mêmes leurs comptes, des coordonnées du SPI rapidement identifiables sur le site Web de l'ARC, ainsi qu'un accès rapide au personnel du SPI par courriel ou par téléphone pour signaler la situation, plutôt que de rester passifs en attendant le début du processus officiel.

> *« C'était vraiment effrayant de savoir que j'avais besoin d'argent tout de suite, mais que je devais aussi 44 000 $ au gouvernement. J'aurais donc aimé qu'il y ait une option, ou quelque chose du genre, ou peut-être même simplement un bureau où j'aurais pu aller pour parler à quelqu'un en personne, parce qu'à cette époque, toute seule avec un bébé, j'avais juste besoin de quelqu'un qui m'écoute, qui m'explique les choses et qui me traite comme un être humain. »*

Ce qui a bien fonctionné

Lorsque la détection intervenait à un stade précoce, que ce soit par l'intermédiaire d'anomalies perceptibles au niveau des comptes ou de notifications claires, les participants étaient mieux à même de réagir rapidement et de limiter les répercussions potentielles. Lorsque des modifications apportées aux comptes étaient détectées en temps réel ou qu'une activité inhabituelle était immédiatement constatée, les participants ont pu se rendre compte que quelque chose n'allait pas et ont réagi rapidement.

Certains participants ont pris l'initiative de mettre en place des mesures de protection dès le départ, comme modifier leurs mots de passe ou vérifier leurs comptes financiers, ce qui leur a permis de se sentir davantage maîtres de la situation et a atténué leur sentiment d'incertitude immédiate. Dans l'ensemble, ce qui a le mieux fonctionné lors de cette phase, ce sont les signes clairs et perceptibles qui ont permis aux participants de cerner le problème et de commencer à agir rapidement, avant même d'avoir accédé à un soutien officiel.

De plus, malgré les problèmes de validation, les alertes déclenchées par l'ARC, comme les lettres envoyées par la poste confirmant les modifications apportées aux comptes ou les appels de vérification, ont été considérées comme des mesures de protection importantes qui ont aidé certains participants à détecter rapidement la fraude et à en limiter les répercussions. Dans l'ensemble, ce qui a le mieux fonctionné lors de la détection, ce sont les situations où une intervention rapide et des communications claires ont permis de redonner aux participants un sentiment de maîtrise et d'orientation.

Éléments de frustrations et sources de confusion

La phase de détection a souvent été marquée par des ambiguïtés et une prise de connaissance tardive. De nombreux participants n'ont pas reçu de messages clairs ou opportuns qui les auraient alertés d'une fraude potentielle, ce qui a conduit à des situations où les problèmes n'ont été détectés qu'après que des conséquences financières se soient produites. Même lorsqu'il y avait des alertes, celles-ci n'étaient pas

toujours faciles à interpréter, ce qui amenait les participants à se demander si ce qu'ils voyaient indiquait un problème grave ou s'il s'agissait d'une validation de routine.

La confusion a été davantage aggravée par les doutes quant à la légitimité des alertes précoces. Compte tenu de la prévalence de la fraude et des arnaques par usurpation d'identité, les participants avaient souvent du mal à déterminer si les communications de l'ARC étaient authentiques, ce qui entraînait parfois des hésitations ou un délai dans la prise de connaissance du problème. Les avis, lorsqu'ils étaient reçus, étaient parfois jugés vagues ou imprécis, ce qui rendait difficile la distinction entre les communications courantes et les avertissements urgents.

De plus, l'absence d'indicateurs ou d'alertes clairs et centralisés obligeait souvent les participants à rassembler des renseignements provenant de multiples sources, en se fiant à leur propre jugement pour déterminer si des mesures étaient nécessaires. Ce recours à l'interprétation personnelle a accru le risque d'interventions tardives et a contribué à un sentiment de manque de préparation au moment de la détection. Beaucoup ne savaient pas où ni comment signaler ces problèmes, et l'impossibilité d'obtenir une réponse immédiate a exacerbé leur anxiété et a renforcé leur sentiment de vulnérabilité à un moment critique. On a suggéré de mettre davantage en évidence les coordonnées du SPI sur le site Web de l'ARC, et directement dans Mon dossier.

Quelques participants étaient étonnés que l'ARC n'ait pas détecté plus rapidement les activités suspectes liées aux comptes et n'ait pas avisé les contribuables, surtout après que leurs habitudes ou leurs comportements de longue date eussent changé brusquement. Par exemple, plusieurs modifications apportées à un compte en même temps (comme des changements d'adresse, de courriel et de renseignements bancaires) et considérées comme inhabituelles auraient dû déclencher un avertissement, car de telles modifications se produisent rarement simultanément dans des circonstances normales.

> *« On [l'ARC] ne voyait rien d'anormal. Il m'a fallu environ 45 minutes pour les convaincre. Je crois vraiment qu'il s'est passé quelque chose. Si quelqu'un a modifié quelque chose dans mon dossier, alors que je fais ma déclaration de revenus sur Netfile depuis des années et des années [et que tout à coup, ça change]. J'ai le même compte bancaire depuis que je suis tout petit. Je n'ai jamais modifié mes renseignements. »*

La confusion a été davantage aggravée par des avis peu clairs ou inefficaces. Les participants ont souvent qualifié les communications officielles, en particulier les lettres, de vagues ou indirectes, citant notamment des formulations qui semblaient suggérer de « ne rien faire » si un changement n'était pas constaté, ce qui a conduit certains à ignorer ou à retarder leur réponse à des avertissements légitimes.

L'absence de recours immédiats, comme la possibilité de sécuriser rapidement les comptes ou d'accéder à une assistance en temps réel (en direct), a donné aux participants l'impression qu'aucune solution n'était disponible sur le moment, ce qui a renforcé leur sentiment d'impuissance ou de manque de contrôle pendant la période de détection initiale. Dans l'ensemble, la phase de détection a été marquée par plusieurs sources de confusion qui se chevauchaient : la difficulté à obtenir de l'aide, un manque de clarté dans les communications, ainsi que des incertitudes quant au problème et aux mesures à prendre.

Ces facteurs ont souvent contribué à retarder une intervention rapide et à amplifier le sentiment d'anxiété au moment même où les participants avaient le plus besoin d'orientations claires, immédiates et crédibles.

Possibilités d'amélioration

La phase de détection constitue une période cruciale au cours de laquelle une prise de connaissance plus rapide et des alertes plus précises pourraient améliorer considérablement les résultats. Les participants ont souligné la nécessité de recevoir des alertes plus précoces et plus explicites, indiquant clairement quand une activité suspecte a été détectée, quels changements ont été apportés à leur compte et pourquoi leur attention est requise.

L'amélioration de la clarté et de la visibilité des signes de détection, grâce à des avis en temps réel, à des messages plus clairs et à des formats plus reconnaissables (p. ex. les formats permettant d'établir rapidement la légitimité), aiderait les participants à repérer les problèmes potentiels plus rapidement et avec davantage de confiance. L'intégration d'éléments permettant de distinguer les avis légitimes des tentatives d'arnaque contribuerait également à réduire les hésitations et à favoriser une connaissance plus rapide de la situation.

Les participants ont souligné l'importance des outils qui favorisent une détection précoce et une intervention rapide, comme la surveillance des comptes et la possibilité de signaler les activités suspectes. Bien que certains aient reçu des avis par courriel concernant des modifications apportées à leur compte, ceux-ci ont souvent été ignorés, car on les a considérés comme des tentatives d'arnaque, ou ils ont échappé à leur attention, dissimulés dans d'importants volumes de courriels frauduleux. Il en est ressorti que les communications constituaient une lacune majeure : les alertes étaient souvent tardives, peu claires ou carrément absentes, ce qui faisait que certains participants ne se rendaient compte de la fraude qu'une fois les répercussions financières déjà manifestes. Par ailleurs, le manque de confiance envers les communications de l'ARC a contribué à ces hésitations, les participants remettant en question la légitimité de ces courriels et de ces appels téléphoniques. Le renforcement de la crédibilité grâce à des formats uniformes, à des messages plus clairs et à des méthodes de vérification simples contribuerait à réduire l'incertitude et favoriserait une action plus rapide.

Dans l'ensemble, l'amélioration de la rapidité, de la clarté et de la crédibilité lors de la phase de détection aiderait les personnes concernées à passer plus rapidement de la prise de connaissance à l'action, ce qui permettrait de réduire à la fois les répercussions financières et le stress émotionnel dès les premières phases du parcours. Le fait de fournir des instructions simples et des options de libre-service, comme la possibilité de sécuriser ses comptes, aiderait à reprendre le contrôle dès la détection du problème.

Sensibilisation et avis

Dans l'ensemble, l'expérience en matière de sensibilisation et d'avis a été compromise par des communications floues et incohérentes, un manque de confiance et des obstacles à la vérification, ainsi que par la difficulté à obtenir un soutien compétent, ce qui souligne la nécessité d'établir un contact plus précoce, plus clair et plus crédible, avec un accès plus rapide à une aide spécialisée et empathique.

Cette phase portait sur la manière dont les participants ont été officiellement mis en relation avec l'ARC au sujet du problème d'identité, qu'ils aient eux-mêmes cerné et signalé le problème ou qu'ils en aient été informés par l'ARC. Elle portait notamment sur les premières expériences en matière de sensibilisation et d'avis, sur la perception de la clarté et de la légitimité des communications, ainsi que sur l'efficacité avec laquelle les messages ont permis d'instaurer la confiance et d'orienter les étapes suivantes.

Expérience relative au premier contact et clarté

Le premier contact des participants avec l'ARC, qu'il ait été initié par eux-mêmes ou par l'Agence, était souvent marqué par un manque de cohérence et l'incertitude, notamment quant à la manière de réagir et à la question de savoir si les communications étaient légitimes, dignes de confiance et prises au sérieux par les employés de l'ARC. Bien que certains participants aient bénéficié de communications rapides et efficaces, comme des appels téléphoniques clairs ou des lettres confirmant l'activité suspecte et décrivant les prochaines étapes, ces expériences étaient moins courantes. Le plus souvent, les premiers messages ont été décrits comme vagues, tardifs ou difficiles à interpréter, ce qui a laissé les participants dans l'incertitude quant à la nature ou à l'urgence du problème. Dans plusieurs cas, les participants ne savaient pas à qui signaler le problème et ont composé un numéro général indiqué sur le site Web de l'ARC. Cela entraînait souvent de la frustration en raison des longs temps d'attente, des agents mal informés qui ne savaient pas comment traiter la demande, ou encore du fait que certains agents remettaient en question la légitimité de la plainte pour fraude.

Lorsque les participants ont pu entrer en contact avec des agents compétents qui leur ont clairement expliqué la situation et ont pris des mesures immédiates, notamment la confirmation du problème et la sécurisation du compte, leur expérience s'est avérée nettement plus positive. Le premier contact avec un agent du SPI a joué un rôle déterminant pour obtenir des précisions et des orientations dès le début du processus, contrairement aux expériences plus négatives ou mitigées vécues lors d'un premier contact avec un agent général de l'ARC. Des interactions appropriées ont contribué à rassurer les participants et à leur donner un sentiment de contrôle. Cependant, le manque de cohérence dans les messages et la difficulté à obtenir l'aide appropriée ont souvent entraîné de la confusion, des efforts répétés et une perte de confiance dès le début du processus.

> *« J'aimerais entrer en contact avec quelqu'un bien plus tôt, ou du moins beaucoup plus rapidement. Mon temps est précieux. Je suis sûr que tous les participants à ceci [groupe de discussion] partagent ce point de vue. Quand on passe une heure au téléphone à écouter cette musique d'ascenseur affreuse, c'est un peu irrespectueux. »*

> *« Pour ma part, je trouve que c'était plutôt agréable de recevoir un appel, parce que je n'ai même pas eu le temps de remarquer que j'avais été victime d'une fraude ou quoi que ce soit d'autre. J'ai reçu un appel m'informant qu'on avait détecté quelque chose de suspect. Alors, dans ce cas-là, je trouve que c'était vraiment bien, parce qu'aucun préjudice n'est survenu. »*

Lorsqu'ils ont signalé le problème pour la première fois à l'ARC, les participants ne faisaient pas clairement la distinction entre le personnel de première ligne du service à la clientèle et le personnel spécialisé du SPI, et s'attendaient à bénéficier du même niveau de connaissances et de soutien, quelle que soit la personne à qui ils s'adressaient.

Perceptions de la légitimité et confiance

La confiance dès le premier contact était érodée en raison de la sensibilisation généralisée aux arnaques. De nombreux participants se sont demandé si les appels ou les courriels de l'ARC étaient légitimes, surtout lorsque les messages contenaient des demandes de renseignements personnels ou provenaient de numéros inconnus. Par conséquent, même les communications légitimes suscitaient souvent du scepticisme, ce qui incitait les gens à prendre le temps de vérifier leur authenticité avant d'agir, ce qui retardait parfois leur réaction à des moments critiques.

Le processus de vérification lui-même constituait également un obstacle. Les participants ont indiqué qu'ils ne savaient pas où appeler et ont eu à attendre au téléphone lorsqu'ils tentaient de joindre un représentant de l'ARC. Parmi ceux qui ont tenté de vérifier le contact, la plupart ont trouvé la procédure peu claire et peu fiable, surtout lorsqu'on leur a demandé de rappeler un numéro générique plutôt que de passer par un canal officiel clairement identifiable.

> *« J'ai effectivement parlé à une personne, et elle m'a confirmé que mon compte avait été piraté et qu'une autre personne se faisait passer pour moi. Cette personne devait vérifier quelques-uns de [mes] documents, et elle m'a demandé de lui envoyer une preuve d'identité, une preuve d'adresse, et tout ça. Mais je lui ai dit : « Comment je peux être sûr que vous n'essayez pas de me soutirer tous ces renseignements [pour m'arnaquer]? Parce que je ne vous connais pas. C'est alors que [l'agente de l'ARC] m'a donné son numéro d'identification. Elle m'a donné des renseignements à vérifier, ce que j'ai fait. Parce qu'à ce moment-là, j'étais très frustré. Je ne savais pas qui croire. Et c'était aussi assez difficile à vérifier, parce que je n'y arrivais pas sur le site Web [de l'ARC]. »*

La confiance s'est renforcée lorsque les agents ont pris des mesures concrètes pour établir la légitimité, par exemple en s'abstenant de demander des renseignements sensibles par téléphone, en présentant leur matricule d'employé, en fournissant des numéros de rappel officiels pouvant être vérifiés en ligne ou en confirmant le suivi par l'entremise de lettres officielles. En revanche, des messages flous, des coordonnées inconnues ou des demandes qui ressemblaient à des tactiques d'arnaque bien connues ont sapé la confiance et ont parfois conduit les participants à retarder leur réponse ou à ignorer des

communications légitimes. Dans l'ensemble, la confiance lors de cette phase était conditionnelle, les participants souhaitant vérifier activement les communications avant d'entreprendre toute démarche.

Réaction émotionnelle

Que ce soit eux-mêmes ou l'ARC qui aient pris l'initiative du premier contact, le fait de se rendre compte que leur compte avait été compromis a immédiatement déclenché chez eux de l'anxiété, de la confusion et de la panique. Beaucoup ont déclaré se sentir dépassés, car ils avaient du mal à comprendre ce qui se passait et quelles en seraient les conséquences, surtout lorsque les communications manquaient de clarté ou étaient tardives.

> *« [L'ARC] n'avait absolument aucune information sur ce qui se passait. Ils ont simplement dit que mon compte était verrouillé et qu'il fallait que je communique avec le Service de protection de l'identité. C'est donc après avoir passé encore une heure à essayer de joindre quelqu'un que j'ai découvert qu'une personne avait touché quatre chèques de PCU à mon nom. Je n'ai jamais fait de demande de PCU, mais il y a quatre chèques émis dans un ordre séquentiel, ce qui est assez inquiétant. C'est comme ça que j'ai découvert que mon identité avait été piratée. »*

La tension émotionnelle était encore plus forte lorsque les participants se sentaient interrogés ou avaient l'impression que leur parole était mise en doute; certains ont d'ailleurs indiqué que les premiers échanges ou les questions posées par l'employé de l'ARC leur avaient donné l'impression d'être tenus pour responsables ou traités comme des suspects plutôt que comme des victimes.

> *« J'étais complètement frustré, et je me suis senti à nouveau victime parce que l'agent [l'employé de l'ARC] ne m'a pas cru quand j'ai dit qui j'étais. »*

> *« Le sentiment qui m'a tout de suite envahi était l'anxiété. Vous savez, on ne sait pas vraiment comment ça s'est produit, et on ressent un grand sentiment de perplexité quant à la façon dont un compte gouvernemental a pu être compromis. »*

Même si des moments de soulagement sont parfois survenus lorsque les comptes ont été verrouillés ou lorsqu'un représentant a fait preuve d'empathie ou a pris des mesures décisives, ces sentiments étaient souvent éphémères et rares. Dans l'ensemble, les réactions émotionnelles lors de cette phase étaient dominées par la peur, la frustration et le sentiment de vulnérabilité, le fait d'être rassuré et la compassion ayant été maintes fois cités comme des besoins urgents, mais souvent non satisfaits. En effet, les participants ont exprimé un besoin profond d'être rassurés, de recevoir des directives claires sur les prochaines étapes et d'avoir l'assurance que leur situation était prise au sérieux. Une fois ces besoins comblés, notamment grâce à l'intervention d'employés compétents et empathiques, les participants ont fait part d'un sentiment de soulagement. Lorsque ces besoins n'étaient pas comblés, l'incertitude et la frustration ne faisaient que s'intensifier.

Ce qui a fonctionné/ce qui n'a pas fonctionné

Ce qui a le mieux fonctionné, c'est une intervention rapide et crédible qui a permis de prendre immédiatement des mesures de protection et de fournir des directives claires. Les participants ont réagi favorablement lorsque l'ARC a confirmé l'existence d'activités suspectes, leur a indiqué les mesures à prendre et a rapidement sécurisé leurs comptes. La confiance et le sentiment de sécurité se sont renforcés lorsque les agents ont pris des mesures pour établir leur légitimité, évité de demander des renseignements sensibles, fourni des moyens d'identification ou des options de rappel, et assuré un suivi au moyen de lettres de confirmation. Des directives claires sur les étapes à suivre et l'aiguillage vers du personnel compétent ou spécialisé ont également contribué à ce que les participants se sentent soutenus.

> *« J'ai parlé à une femme en particulier. Je ne connaissais pas son nom, mais c'est elle qui m'a donné l'espoir que les choses allaient s'arranger. Elle m'a donné un délai et m'a dit que si j'avais quoi que ce soit à leur signaler, je devais les appeler; elle m'a aussi expliqué en détail ce qui allait se passer. »*

En revanche, ce qui n'a pas fonctionné, c'était des communications tardives, vagues ou incohérentes, combinées à des difficultés d'accès à un soutien adéquat. De nombreux participants ont eu de la difficulté à obtenir l'aide dont ils avaient besoin, ont dû attendre longtemps au téléphone ou ont eu affaire à des agents qui ne connaissaient pas bien les procédures de protection de l'identité. Quelques participants se sont vu répondre que leur compte ne présentait aucun problème et ont été invités à attendre un avis de cotisation malgré des signes évidents de fraude, tandis que d'autres ont eu affaire à des agents qui ont déclaré ne pas connaître les procédures relatives au vol d'identité ni le programme du SPI. Dans certains cas, les participants ont eu l'impression de devoir insister sur le fait qu'il y avait un problème ou d'expliquer la situation à plusieurs reprises avant que des mesures ne soient prises, ce qui a retardé la mise en place de mesures de protection telles que le verrouillage du compte. Par exemple, un participant a indiqué avoir passé 45 minutes à essayer de convaincre un agent qu'il y avait eu un problème avec son compte.

Dans quelques cas, les participants ont eu l'impression que les agents de l'ARC remettaient en question la validité de leur signalement, ce qui leur a donné le sentiment d'être considérés comme la cause du problème plutôt que comme la victime. Ces situations ont contribué à accroître la tension émotionnelle et à éroder la confiance à l'égard du soutien reçu.

> *« Ce que je n'ai pas aimé c'est que l'agent, il m'a fait me sentir coupable. Il m'a dit, là, tu es sûr? Il m'accusait et j'étais comme en procès. [Comme si] c'était moi qui ai fait le vol. »*

De plus, les lettres d'avis génériques et ambiguës envoyées par l'ARC ne parvenaient souvent pas à faire comprendre l'urgence de la situation, ce qui a incité certains participants à retarder la prise de mesures. Les communications qui s'apparentaient à des tactiques d'arnaque ont sapé la confiance, tandis que la disponibilité limitée en dehors des heures d'ouverture a fait en sorte que les participants se sont sentis impuissants lors de moments critiques. Dans l'ensemble, les efforts de sensibilisation inefficaces se

caractérisaient par un accès limité, des messages imprécis et des alertes peu crédibles, tandis que les efforts de sensibilisation efficaces alliaient rapidité, clarté et légitimité.

Possibilités d'amélioration

Les participants ont estimé qu'il était clairement nécessaire de communiquer plus tôt et de manière plus explicite afin d'expliquer pourquoi un problème avait été signalé et quelles mesures devaient être prises. On estimait que les communications bénéficieraient également d'éléments attestant de la légitimité plus forts et plus cohérents, tels que des renseignements identifiables sur l'appelant, des codes de référence ou des étapes de vérification intégrées, afin que les particuliers puissent rapidement confirmer l'authenticité sans avoir à utiliser des lignes téléphoniques générales surchargées. De plus, l'amélioration de l'accès à un soutien compétent grâce à une réduction des temps d'attente et à une orientation plus directe vers des spécialistes du SPI permettrait d'améliorer l'expérience.

L'accès au soutien était souvent entravé par de longs temps d'attente, la difficulté à joindre du personnel compétent et une disponibilité limitée en dehors des heures d'ouverture. Les participants ont suggéré que les cas de vol d'identité soient acheminés directement à des spécialistes qualifiés afin de réduire les transferts à répétition. Au-delà de l'accès et de l'efficacité, les participants ont également exprimé un vif désir de bénéficier d'échanges plus empathiques et rassurants, qui reconnaissent la gravité de la situation et exposent clairement les prochaines étapes, soulignant que le ton, la compassion et les conseils proactifs sont tout aussi importants que la rapidité et les connaissances pour optimiser l'expérience en matière de sensibilisation.

Protection des comptes

Même si les mesures de protection des comptes étaient considérées comme nécessaires, les lacunes en matière de communication, de soutien et de rapidité d'intervention ont souvent rendu l'expérience pénible et difficile à gérer.

La phase de protection des comptes reflétait les expériences vécues par les participants une fois que des mesures de protection avaient été mises en place pour leurs comptes de l'ARC. Il s'agissait notamment de comprendre les restrictions, de composer avec les contraintes temporaires, d'accéder à du soutien et de gérer les répercussions pratiques et émotionnelles.

Compréhension des restrictions liées au compte

Les participants ont généralement compris que les restrictions imposées aux comptes étaient nécessaires pour prévenir de nouvelles fraudes et ont, dans l'ensemble, accepté le verrouillage comme une mesure de sécurité logique une fois que son objectif leur a été expliqué. En fait, cette phase était prévue dans le cadre du processus de résolution; par conséquent, de nombreux participants n'avaient pas besoin d'explications et ne s'attendaient à en recevoir. Au contraire, lorsque les agents de l'ARC ont clairement indiqué que les comptes étaient verrouillés en raison d'activités frauduleuses, les participants ont été rassurés de constater que la situation était prise au sérieux et que l'accès non autorisé avait été interrompu, même si cette restriction leur causait des inconvénients.

Cependant, cette compréhension était souvent partielle ou précaire, surtout lorsque les explications étaient succinctes, floues ou absentes. Dans de nombreux cas, les participants ont indiqué que, même s'ils comprenaient *pourquoi* leur compte avait été verrouillé dans les grandes lignes, ils ne comprenaient pas pleinement ce que cette restriction impliquait concrètement, combien de temps elle durerait, ni quelles démarches étaient nécessaires pour rétablir l'accès à leur compte. Ce manque de clarté a semé la confusion quant aux répercussions au quotidien, comme l'accès aux prestations, la réception des versements ou la possibilité de produire une déclaration de revenus en ligne.

> *« Je crois bien qu'on a effectivement verrouillé mon compte cette première fois-là. Et on m'a dit d'appeler le service des fraudes demain. On m'a donné le numéro. C'était fermé à ce moment-là… Je n'avais pas vraiment saisi la gravité de la situation à ce moment-là. Puis, j'ai appelé le lendemain, et j'ai parlé aux employés du service des fraudes, qui m'ont guidé tout au long du processus. »*

Les participants qui ont reçu des explications étape par étape, une confirmation écrite ou des directives sur les prochaines étapes avaient une meilleure compréhension des restrictions. En revanche, les personnes dont le compte a été verrouillé qui n'ont pas reçu suffisamment d'explications ont souvent perçu cette mesure comme punitive plutôt que protectrice. Dans l'ensemble, bien que les participants aient compris que les restrictions imposées aux comptes visaient à protéger leurs renseignements, les communications incohérentes concernant la portée, la durée et le processus en question ont nui à leur capacité à saisir pleinement les répercussions de ces mesures et à les gérer.

Répercussions pratiques et émotionnelles

Les répercussions concrètes des restrictions imposées aux comptes ont été immédiates, généralisées et importantes. Une fois les comptes verrouillés, les participants se retrouvaient généralement dans l'impossibilité d'accéder aux services en ligne de l'ARC, notamment de se connecter, de produire leur déclaration de revenus par voie électronique, de mettre à jour leurs renseignements personnels ou de suivre l'activité de leur compte. Dans de nombreux cas, des paiements et des prestations légitimes ont également été suspendus, notamment les remboursements d'impôt, les crédits pour la TPS, les prestations pour enfants et d'autres mesures de soutien au revenu, ce qui a entraîné de graves difficultés financières. Pour ceux qui comptaient sur ces fonds, la perte d'accès a perturbé leurs finances quotidiennes et, dans certains cas, a entraîné des conséquences plus graves, comme des factures impayées ou une situation de logement instable.

Ces restrictions ont également entraîné des difficultés administratives supplémentaires. Les participants devaient souvent recourir à la déclaration papier et composer avec des demandes imprécises ou qui se chevauchaient, émanant de différents services de l'ARC. Ces perturbations étaient souvent de longue durée, s'étendant sur plusieurs mois, et étaient aggravées par un manque d'information quant aux délais et aux prochaines étapes, ce qui compliquait la gestion de la situation pour les participants.

Sur le plan émotionnel, la phase de protection des comptes a été décrite comme stressante et décourageante, même si les participants en comprenaient l'objectif. Si certains ont d'abord éprouvé un sentiment de soulagement à l'idée que ces accès frauduleux aient été bloqués, celui-ci a souvent été de

courte durée et a cédé la place à l'anxiété, à la peur et à un sentiment d'impuissance. Le fait de se retrouver privés d'accès à leurs propres comptes a donné aux participants le sentiment d'être vulnérables et de ne pas pouvoir vérifier l'étendue de l'atteinte ni accéder aux documents demandés par l'ARC pour confirmer leur identité. La suspension des prestations a davantage aggravé le désarroi, en particulier chez les personnes en situation de précarité financière, comme les nouveaux parents ou les personnes à revenu modeste.

De nombreux participants ont déclaré se sentir dans l'incertitude, sans savoir vraiment quand l'accès serait rétabli et sans avoir beaucoup d'information sur l'état d'avancement de leur cas. Cette incertitude a été aggravée par l'absence de mises à jour proactives et, dans quelques cas, par le manque d'empathie manifesté par les employés de l'ARC, ce qui a accentué les sentiments de frustration et d'abandon. Pour certains, cette expérience a entraîné des répercussions durables, ébranlant leur confiance à l'égard du système même après le rétablissement de l'accès à leurs comptes.

Dans l'ensemble, cette phase a constitué à la fois une mesure de protection et un fardeau supplémentaire. Si cette phase a permis d'empêcher efficacement de nouvelles fraudes, elle a également entraîné d'importantes perturbations sur le plan pratique et une forte tension émotionnelle. Ces répercussions ont été amplifiées par des communications imprécises, des délais prolongés et un accès limité à l'aide, ce qui a rendu l'expérience particulièrement difficile à gérer pour les participants.

Soutien et clarté des directives

À cette phase, les expériences des participants quant au soutien et à la clarté des directives variaient considérablement, ce qui a influé grandement sur la perception qu'ils avaient de la facilité à gérer le processus. Lorsque les conseils étaient clairs et fournis par un employé compétent du SPI, les participants se sentaient rassurés et mieux outillés pour gérer le verrouillage de leur compte. Dans ces cas-là, les employés ont clairement expliqué pourquoi l'accès au compte avait été restreint, ce que les restrictions impliquaient concrètement et quelles étaient les prochaines étapes, comme la soumission de documents d'identité, la prise de contact avec les bureaux de crédit ou la production de déclarations de revenus sur papier, ce qui a permis de rétablir un sentiment de maîtrise de la situation. Ce qui a suscité de la confusion et un sentiment de malaise chez les autres participants tenait surtout à la manière dont les employés de l'ARC ont présenté le processus de vérification et de résolution, plutôt qu'à la façon dont la protection du compte a été expliquée ou mise en œuvre.

Ce qui a fonctionné/ce qui n'a pas fonctionné

Ce qui a été fort apprécié par les participants, c'est la prise de mesures rapides et décisives pour sécuriser leurs comptes de l'ARC dès que la fraude a été confirmée. Dans de nombreux groupes, les participants ont exprimé leur soulagement lorsque des employés compétents du SPI ont rapidement verrouillé les comptes et expliqué clairement que l'accès en était restreint afin d'empêcher toute autre activité non autorisée. Cette intervention rapide a rassuré les participants, leur confirmant que le problème avait été maîtrisé et qu'il n'y aurait pas d'autres dommages. Lorsque cette mesure a été accompagnée d'une confirmation claire de la fraude et de conseils sur les prochaines étapes, les participants se sont sentis plus soutenus et mieux à même de gérer la situation.

> *« J'ai communiqué avec eux et je leur ai expliqué la situation. L'aspect positif, c'est que dès que je les ai appelés, ils ont immédiatement désactivé mon compte. Mon compte de l'Agence du revenu du Canada a été désactivé de sorte à mettre fin aux transactions. »*

Un nombre plus restreint de participants a également bénéficié d'un soutien plus personnalisé, notamment en disposant d'un point de contact attitré et d'un numéro de rappel direct ou en recevant des explications claires et opportunes sur les répercussions du verrouillage de compte. Ces éléments ont considérablement réduit le stress et renforcé la confiance à l'égard du processus.

Ce qui n'a pas fonctionné, ce sont les répercussions prolongées des restrictions imposées aux comptes et l'absence de communications claires et continues après le verrouillage de ces derniers. Pour de nombreux participants, la protection des comptes a entraîné de longues périodes de verrouillage total, limitant l'accès aux services en ligne, suspendant les prestations et les remboursements légitimes, et imposant des solutions de rechange fastidieuses, comme la présentation de documents papier. Par conséquent, ce qui était censé être une mesure de protection a souvent été vécu comme une épreuve accessoire, marquée par la frustration, l'anxiété et une perte de confiance, surtout en l'absence de communications claires et d'un soutien empreint d'empathie.

Possibilités d'amélioration

Les expériences vécues par les participants au cours de la phase de protection des comptes mettent en évidence plusieurs possibilités d'améliorer les communications, la coordination et le service à la clientèle global. Bien que le verrouillage de compte ait été largement reconnu comme une mesure nécessaire, les participants ont souligné la nécessité de fournir, dès le départ, des explications plus claires sur la nature de cette restriction, sa durée probable et les démarches concrètes à suivre pour en rétablir l'accès.

Les améliorations pratiques à apporter au service qui ont été suggérées comprenaient notamment une option libre-service permettant de verrouiller temporairement son propre compte, en particulier en dehors des heures d'ouverture, une assistance d'urgence offerte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ainsi que des directives écrites plus claires et plus conviviales expliquant les prochaines étapes et les obligations provisoires (p. ex. la déclaration de revenus et les prestations) pendant que le compte est verrouillé. Parmi les autres possibilités figuraient une gestion simplifiée des documents et une meilleure formation du personnel de première ligne aux procédures de protection contre le vol d'identité.

Vérification de l'identité

La vérification de l'identité était souvent perçue comme un processus difficile à suivre, en raison d'un manque de clarté quant à son déroulement global, de directives incohérentes, de certaines étapes répétitives et d'un soutien variable, ce qui entraînait des retards et une incertitude persistante quant à ce processus.

Cette phase a permis d'examiner le processus de vérification de l'identité auprès de l'ARC faisant partie du SPI, notamment les documents requis, les instructions, les canaux utilisés et les interactions avec le

service à la clientèle. Elle a également permis de cerner les perceptions relatives à l'effort requis, à la clarté et au sentiment de sécurité tout au long du processus de vérification.

Fardeau lié à la documentation et au processus

Les participants ont décrit cette phase comme étant lourde sur le plan administratif, chronophage et souvent source de confusion, ce qui contribue à exacerber une situation déjà stressante. La vérification de l'identité nécessitait généralement l'envoi de plusieurs documents par la poste ou par télécopieur et, dans certains cas, par l'intermédiaire d'un portail en ligne sécurisé, avec des instructions qui n'étaient pas toujours claires ou cohérentes. Beaucoup ont indiqué avoir dû resoumettre des documents en raison de demandes qui se chevauchaient entre les différents services, de documents égarés ou d'incertitudes quant à la réception ou à l'acceptation des documents soumis.

Les verrouillages de comptes ont compliqué davantage le processus, obligeant les participants à recourir à la déclaration de revenus sur papier et à des formulaires à remplir à la main, ce qui a ralenti le processus et accru le risque d'erreurs. Les participants étaient incapables d'accéder aux renseignements figurant sur le compte et ont donc dû trouver d'autres moyens de se procurer certains des documents requis pour la vérification.

Quelle que soit la manière dont chaque participant a abordé le processus de vérification, la plupart d'entre eux ne savaient pas exactement quelles étapes étaient nécessaires pour faire avancer la vérification ni s'ils avaient effectué toutes les démarches requises, ce qui a donné lieu à des appels répétés à l'ARC pour obtenir des confirmations et des mises à jour tout au long du processus de vérification. L'une des principales lacunes résidait dans le manque de visibilité de l'état d'avancement, de nombreux participants se sentant dans l'incertitude quant à leur cas et aux étapes à suivre lorsqu'ils ne faisaient pas eux-mêmes un suivi actif. En l'absence d'un traitement centralisé et de directives claires et cohérentes, la vérification de l'identité était perçue non pas comme un processus unique et bien défini, mais comme une série de tâches administratives disparates, prolongeant les délais de résolution et exacerbant la frustration.

Sentiment de soutien et d'accessibilité

Les participants ont souvent fait état d'un accès limité au soutien et d'un manque d'accompagnement, ce qui leur a donné l'impression d'être laissés à eux-mêmes et que le processus était difficile à comprendre. Si certains ont fini par entrer en contact avec des employés compétents, bon nombre d'entre eux ont eu de la difficulté à obtenir une aide rapide et cohérente lorsqu'ils avaient des questions concernant la documentation, l'état d'avancement de leur cas ou les prochaines étapes. Le soutien était souvent perçu comme étant plutôt réactif que proactif, ce qui obligeait les participants à multiplier les appels pour confirmer la réception des documents ou clarifier les exigences.

Les longs temps d'attente, les transferts fréquents d'un employé à l'autre et les niveaux variables de connaissance du processus de vérification par le personnel ont contribué à donner l'impression que le soutien était fragmenté et peu fiable. En l'absence d'un point de contact attitré ou d'un processus de suivi bien défini, les participants avaient souvent l'impression de devoir gérer le processus seuls, sans savoir vraiment si leur cas avançait réellement. Dans l'ensemble, l'accès limité à un soutien qualifié a

accru la frustration, prolongé les moments d'incertitude et sapé la confiance dans l'efficacité du processus de vérification de l'identité.

> *« Le processus de rétablissement du compte a été très long. L'agent [de l'ARC] m'a fourni des renseignements très fragmentés. Il s'agissait d'un appel téléphonique suivi d'une lettre. J'ai ensuite reçu une série d'appels téléphoniques d'un autre agent, puis un appel de suivi de la part d'un autre agent qui avait repris le cas pour m'informer de la suite des événements. […] Le processus est resté très flou. Il n'y avait pas de lignes directrices claires concernant ce processus. »*

Par ailleurs, la plupart des participants ont fait remarquer que, même lorsqu'un employé du SPI était affecté à leur cas, ils ne pouvaient pas communiquer directement avec cette personne. Au lieu de cela, ils devaient laisser des messages sur une boîte vocale, ce qui entraînait souvent des délais lorsqu'ils manquaient les appels de retour pendant les heures de travail en semaine, donnant lieu ultimement à des échanges fragmentés par répondeur interposé.

> *« Plus précisément, dans mon cas, ce qui m'a le plus frustré, c'est qu'il était vraiment difficile de joindre l'agente chargée de mon cas. Elle m'appelait. Il m'arrivait souvent de ne pas pouvoir répondre au téléphone parce que j'étais au travail. C'était en milieu de journée. J'essayais donc de la rappeler dès que j'en avais l'occasion, mais je tombais toujours sur sa boîte vocale. Elle ne me rappelait jamais. Au final, j'ai dû appeler le numéro principal, parler à quelqu'un là-bas, qui m'a mis en attente pendant un bon moment. »*

Ce qui a fonctionné/ce qui n'a pas fonctionné

Ce qui a le mieux fonctionné pour les participants, c'est le fait qu'ils aient reçu la confirmation claire que la vérification de l'identité était obligatoire et qu'il s'agissait d'une étape indispensable à la résolution de leur cas. Lorsque les participants ont pu s'entretenir avec des employés compétents qui leur ont expliqué quels documents étaient nécessaires et pourquoi, le processus leur a semblé plus légitime et plus utile. Le fait d'avoir une tâche précise à accomplir, comme la présentation d'une pièce d'identité, a donné aux participants le sentiment que leur cas avançait et les a rassurés. L'accès à des méthodes de soumission en ligne sécurisées et pratiques, lorsqu'elles sont proposées, a également renforcé la confiance en atténuant les inquiétudes liées au partage de renseignements sensibles.

> *« Je dois dire que l'agent, une fois que j'ai été mis en contact avec lui, s'est montré très serviable; il savait exactement ce qu'il faisait, m'a expliqué très clairement la marche à suivre et s'est montré très communicatif, ce qui était très positif. »*

Ce qui n'a pas fonctionné pour certains participants, c'était un fardeau administratif important lié à la documentation, associé à des processus imprécis, incohérents et mal coordonnés. Les participants se sont souvent heurtés à des directives imprécises et à des demandes de documents répétitives ou qui se chevauchaient. Ils avaient des incertitudes quant à la réception ou à l'acceptation de leurs documents, surtout lorsqu'ils étaient envoyés par télécopieur. La vérification exigeait souvent de la part des

participants plusieurs suivis, des soumissions répétées et de nombreux appels, ce qui leur donnait l'impression qu'il leur incombait de coordonner eux-mêmes le processus. L'absence de mises à jour proactives ou de confirmations claires une fois la vérification terminée a contribué à exacerber le stress et la confusion. L'accès limité à un soutien compétent et l'absence d'un point de contact unique ont alourdi davantage l'expérience, transformant la vérification de l'identité en une phase lente, frustrante et épuisante sur le plan émotionnel, plutôt qu'en une simple phase menant à la résolution du problème.

> *« Personne ne donne de suivi pour dire, par exemple, que le cas a été transmis à la personne suivante ou combien de temps ça va prendre. Je me souviens très bien les avoir appelés tous les mois pendant, je crois, les six derniers mois, jusqu'à ce que le problème soit réglé. »*

> *« Quand j'ai signalé l'usurpation de mon identité, la première personne à qui j'ai […] parlé m'a donné son numéro de téléphone direct, son numéro de matricule, etc. Et c'est lui qui a toujours été mon point de contact. Mais il ne m'a pas rappelé comme promis. J'ai dû continuer à l'appeler tous les deux mois pour avoir des nouvelles et savoir où en était le dossier. »*

Une autre préoccupation soulevée par de nombreux participants concernait l'obligation de transmettre les documents justificatifs par télécopieur. Cela posait un défi en raison de l'accès limité à des télécopieurs sécurisés, ce qui obligeait souvent les participants à recourir à des lieux publics (p. ex. des magasins de détail) et suscitait un sentiment de malaise à l'idée d'envoyer des renseignements personnels hautement sensibles par des moyens pouvant être consultés par des tiers. Cette situation était d'autant plus préoccupante que les participants étaient déjà victimes de vol d'identité. Ils étaient donc particulièrement réticents à divulguer davantage de renseignements personnels dans des contextes potentiellement peu sécuritaires.

Possibilités d'amélioration

Les expériences vécues par les participants lors de la vérification de l'identité mettent en évidence plusieurs possibilités de simplifier le processus, de renforcer l'accompagnement et d'améliorer l'accès au soutien. Il est essentiel de fournir, dès le départ, des instructions plus claires et plus cohérentes, précisant exactement quels documents sont requis, comment les soumettre et à quoi s'attendre une fois qu'ils auront été reçus. Une meilleure coordination interne et un traitement centralisé des cas pourraient également contribuer à réduire les demandes répétitives ou qui se chevauchent, ce qui éviterait aux participants d'avoir à soumettre plusieurs fois les mêmes renseignements. Les participants auxquels un employé avait été affecté et qui avaient reçu les coordonnées directes de cette personne se sont sentis beaucoup plus soutenus et confiants dans le processus de résolution. Le fait de proposer plusieurs façons de soumettre des documents, notamment par l'intermédiaire d'un portail en ligne sécurisé, permettrait également d'améliorer la commodité et de renforcer la confiance quant à la protection des renseignements personnels. La mise en place d'un processus permettant de confirmer la réception des documents serait également rassurante.

Les participants ont également souligné l'importance d'un soutien plus accessible et qualifié, comme un point de contact attitré ou un processus de suivi clairement défini, car bon nombre d'entre eux avaient l'impression de devoir gérer le processus seuls. La rationalisation des délais et la réduction du recours aux étapes sur papier ou manuelles permettraient d'améliorer davantage l'expérience. Dans l'ensemble, les participants ont estimé que ces améliorations contribueraient à faire de la vérification de l'identité une phase claire et structurée menant à la résolution du problème, plutôt qu'un obstacle interminable et source de confusion.

Résolution

Même si la plupart des cas ont finalement été réglés, l'absence de communications claires et proactives ainsi que l'absence de clôture définitive ont fait en sorte que la résolution semblait souvent incomplète, laissant les participants dans une incertitude persistante, avec une confiance affaiblie et des inquiétudes persistantes quant aux risques futurs.

La phase de résolution examinait la façon dont les participants ont vécu la résolution du problème lié à leur identité, notamment la confirmation selon laquelle leur compte avait été rétabli et sécurisé. Elle tenait également compte des préoccupations qui subsistent et de la confiance à long terme.

Clarté concernant la résolution du problème

La phase de résolution a généralement été marquée par le rétablissement de l'accès aux comptes et la correction des répercussions financières. Cependant, les participants ont perçu ce processus comme étant progressif et irrégulier, plutôt que comme aboutissant à une étape finale clairement définie. Dans la plupart des cas, les participants ont fini par récupérer l'accès à leur compte de l'ARC et ont vu les transactions frauduleuses annulées ou leurs prestations rétablies, parfois avec des paiements rétroactifs. Bien que ces aboutissements aient apporté un sentiment de soulagement concret et un sentiment de validation, ils ont souvent subi des retards et exigeaient des suivis répétés de la part des participants.

Par conséquent, la résolution était rarement perçue comme une conclusion coordonnée. Au contraire, les participants avaient souvent l'impression de devoir demander activement des mises à jour ou vérifier par eux-mêmes que les problèmes avaient bien été résolus. De nombreux participants partaient implicitement du principe que le problème avait été résolu dès que les prestations avaient repris ou que l'accès au compte avait été rétabli, même si aucune confirmation explicite n'avait été fournie.

Le manque de clarté quant à la résolution constituait une lacune récurrente. De nombreux participants ont indiqué n'avoir reçu que peu, voire aucune communication proactive leur signalant que leur cas était officiellement clos ou leur expliquant quelles mesures avaient été prises. La clôture de dossier se faisait généralement par l'intermédiaire de communications indirectes, telles qu'un avis de cotisation mis à jour, le rétablissement de l'accès au compte ou une lettre type générique, plutôt que par une explication claire et exhaustive de ce qui s'était passé et de la manière dont le problème avait été résolu.

Même après la résolution des problèmes financiers, le manque de transparence a laissé les participants dans l'incertitude quant à savoir si toutes les préoccupations avaient été pleinement prises en compte, si la cause profonde de la fraude avait fait l'objet d'une enquête et avait été corrigée, ou si d'autres problèmes pourraient survenir à l'avenir. Par conséquent, même si la résolution des cas était menée à bien sur le plan technique, les participants avaient rarement un sentiment profond de finalité ou de confiance; ils étaient soulagés, mais pas entièrement rassurés.

Confiance à long terme et comportements

Les participants ressentaient souvent un certain soulagement une fois que leur cas de vol d'identité était officiellement clos, mais ce soulagement s'accompagnait fréquemment d'un malaise persistant plutôt que d'un regain total de confiance. Même si les comptes ont finalement été rétablis et les dettes ou transactions frauduleuses corrigées, de nombreux participants ont déclaré que cette expérience avait eu un impact durable sur leur perception de l'ARC et leurs relations avec celle-ci, ainsi que sur leur approche en matière de sécurité personnelle.

Pour la plupart des participants, la confiance envers l'ARC est restée faible même après la résolution du problème. L'absence d'explications claires sur la manière dont la fraude s'est produite et sur les mesures de protection qui avaient été mises en place a laissé les participants dans l'incertitude quant aux risques auxquels ils continuaient d'être exposés. Cette incertitude a entraîné des changements de comportement durables, notamment une vigilance accrue, une surveillance fréquente des comptes de l'ARC, des vérifications régulières du pointage de crédit et une anxiété accrue face à toute communication provenant de l'ARC, même lorsqu'il s'agissait d'avis de routine.

> *« C'est certain que ma confiance envers l'ARC a été ébranlée. Sérieusement, vous êtes l'ARC; comment avez-vous pu être victime d'une telle fuite de données? Pourquoi la multitude de pare-feux n'a-t-elle pas intercepté cette fuite? Cela n'aurait pas dû se produire. Ce sont les moyens de subsistance des gens qu'ils mettent en péril. Je trouve tout simplement insensé que cette fuite de données ait pu se produire. »*

Dans certains cas, les participants ont réduit ou complètement cessé d'utiliser les services en ligne de l'ARC, préférant recourir au courrier ou au téléphone, car ils n'avaient plus confiance dans la sécurité des systèmes numériques. Un petit nombre de participants se sont sentis plus rassurés lorsque la solution leur a été clairement expliquée ou lorsqu'ils ont été pris en charge par un agent fiable et réactif, mais ces expériences constituaient l'exception plutôt que la règle.

> *« Ça a été un grand soulagement une fois que ça a été terminé, mais tout ce processus ne me donne pas vraiment confiance en l'ARC pour ce qui est de préserver la confidentialité et le caractère privé de nos renseignements personnels. Ces six dernières années ont été vraiment stressantes. »*

Préoccupations persistantes

Même après la clôture officielle de leur cas, de nombreux participants ont fait part de préoccupations persistantes qui se prolongeaient au-delà de la résolution officielle. L'un des thèmes principaux était l'inquiétude persistante face au risque de vol d'identité à l'avenir. Plutôt que de se sentir pleinement en sécurité, les participants ont souvent fait état d'une prudence accrue dans leurs interactions avec l'ARC et d'autres institutions, notamment en surveillant de près leurs comptes et en usant de prudence au moment de répondre à de nouvelles communications.

Outre ces préoccupations, certains participants continuaient de faire face à des répercussions pratiques après la résolution du conflit. Il s'agissait notamment de délais dans le rétablissement du fonctionnement normal des comptes, de signes d'alerte persistants dans le système et d'étapes supplémentaires nécessaires pour rétablir des services tels que le dépôt direct ou la déclaration de revenus en ligne. Même si ces problèmes ont finalement été résolus, ils ont contribué à amplifier le fardeau global et à donner l'impression que les répercussions de cette expérience s'étendaient au-delà des délais officiellement prévus.

> *« À ce jour, j'en subis encore les conséquences, car je dois remplir mes déclarations de revenus entièrement à la main. Je ne peux pas les faire en ligne. J'ai déménagé en 2022, et en fait l'ARC a mal saisi mon adresse, ce qui fait que je ne peux pas la modifier en ligne. Je dois joindre le Service de protection de l'identité pour changer mon adresse, et j'attends au téléphone pendant des heures. Et même là, comme ils s'étaient trompés dans mon adresse, toutes mes évaluations annuelles ont été envoyées à la mauvaise adresse de 2022 à 2024. J'ai accumulé des intérêts de retard, et je dois maintenant remplir une demande d'allègement fiscal pour faire annuler ou lever ces pénalités. »*

Quelques participants ont été victimes d'un vol d'identité une deuxième fois après le règlement de leur cas, ce qui a considérablement ébranlé leur confiance envers l'ARC. Des préoccupations similaires ont été soulevées par les personnes qui ont signalé que d'autres membres de leur famille avaient été touchés après la résolution, ce qui a renforcé l'impression que les mesures mises en place ne suffisaient pas à prévenir de nouveaux cas de fraude.

> *« [Une fois la situation résolue,] j'avais mis tous les facteurs d'authentification. Après qu'ils ont réglé le problème, j'ai eu accès à mon compte pour une semaine et j'ai mis tous les facteurs d'authentification. Mais [la fraude] est arrivée une deuxième fois et là maintenant moi je ne comprenais pas comment est-ce que quelqu'un peut entrer dans mon compte si moi j'ai des facteurs d'authentification avec ma banque, avec Revenu Canada? Je dois mettre des codes donc comment est-ce que quelqu'un peut entrer si j'ai tous ces murs, tous ces obstacles? »*

Par conséquent, la résolution du problème ne constituait pas une étape finale pour de nombreux participants. Cela a plutôt marqué le début d'une période caractérisée par une prudence permanente, un certain apaisement et une incertitude persistante, où le problème immédiat avait été résolu, mais où la confiance n'était pas encore pleinement rétablie.

Ce qui a fonctionné/ce qui n'a pas fonctionné

Ce qui a bien fonctionné, c'était le rétablissement final de l'accès au compte, la correction des dossiers et le remboursement de tous les fonds volés ou retenus. Ces résultats ont donné aux participants le sentiment que la situation avait été officiellement prise en charge. Les participants ont particulièrement apprécié les cas où la solution avait été clairement communiquée, surtout lorsqu'un représentant de l'ARC leur avait expliqué directement la décision prise et leur avait confirmé qu'ils ne seraient pas tenus responsables d'activités frauduleuses. Lorsque cette communication comportait une explication claire ou un suivi de la part d'un point de contact attitré, cela renforçait la certitude des participants selon laquelle le problème avait été entièrement résolu.

C'est toutefois au niveau des communications et de la gestion de la résolution que le processus a présenté des lacunes. De nombreux participants ont dû composer avec de longues périodes sans nouvelles, des délais flous et un manque de visibilité quant à l'état d'avancement de leur cas. Pour certains participants, ce n'est qu'après avoir communiqué avec l'ARC qu'ils ont appris que le problème avait été réglé. Lorsque des communications survenaient, elles étaient souvent génériques et ne précisaient pas quelles mesures avaient été prises pour éviter que la situation ne se reproduise, ni pourquoi le processus avait pris autant de temps. Le manque de transparence ressenti par certains participants, notamment en ce qui concerne les causes de la fraude et les mesures mises en place pour éviter qu'elle ne se reproduise, a laissé ces derniers avec des questions sans réponse. Même si la résolution a finalement été menée à bien sur le plan technique, des lacunes en matière de communication et de clarté ont sapé la confiance dans les résultats et ont laissé certains participants dans l'incertitude quant à leur sécurité future.

> *« … même après un an et demi, personne ne m'a dit que le problème avait été réglé. Je n'ai reçu ni courriel, ni lettre m'informant que le problème avait été réglé, ni appel téléphonique. C'est exactement comme si, dès qu'il y avait un problème, on cessait tout simplement de recevoir les courriels que l'on recevait auparavant. Je n'ai jamais reçu de message de suivi m'indiquant que mon compte avait été réactivé ou que je pouvais y accéder. »*

Possibilités d'amélioration

La phase de résolution met en évidence les principales possibilités d'améliorer les communications, la clôture et la capacité à rassurer. Les participants ont systématiquement souligné la nécessité de recevoir des mises à jour plus précises et plus proactives une fois la vérification de l'identité terminée. Beaucoup ont connu de longues périodes sans aucune communication et sont restés dans l'incertitude quant à l'état d'avancement de leur cas; souvent, la résolution ne s'est précisée que par des communications indirectes, comme des lettres types ou des dossiers mis à jour.

La confirmation explicite de la clôture d'un cas, expliquant quelles mesures ont été prises et pourquoi, a été mentionnée comme une amélioration souhaitable pour renforcer la confiance et réduire l'incertitude. Les participants ont également souligné la nécessité d'une plus grande transparence quant aux résultats, notamment une confirmation selon laquelle toutes les activités frauduleuses avaient été pleinement traitées et l'assurance que cet incident ne leur causerait pas de problèmes ultérieurement.

Enfin, la continuité au moment de la clôture pourrait être renforcée. Les cas qui comportaient une vérification finale ou une communication directe de la part d'un représentant du SPI ont été jugés plus complets et plus fiables, ce qui laisse entendre qu'un service structuré en fin de processus améliorerait l'expérience globale en matière de résolution.

Thèmes transversaux et synthèse

L'expérience relative au SPI a été façonnée moins par des étapes individuelles que par des aspects transversaux liés à la communication, au soutien et à la clarté; de meilleures performances dans ces domaines ont renforcé la confiance, tandis que les lacunes ont engendré de l'incertitude et affaibli l'expérience globale.

Bien que les sections précédentes décrivent en détail les expériences vécues à chaque phase du parcours lié au SPI, les perceptions générales des participants ont été influencées par des thèmes communs à plusieurs phases. Cette section résume ces thèmes transversaux, en mettant en évidence les tendances qui ont influencé la clarté, l'assurance et la confiance tout au long de l'expérience.

Communications

Les communications se sont révélées être un facteur déterminant qui a façonné la compréhension qu'avaient les participants du processus à chaque phase. Plutôt que de faire face à des problèmes isolés, les participants ont été confrontés à un ensemble de communications floues, incohérentes et difficiles à vérifier, qui ont semé la confusion dès le début et tout au long du processus. Le manque de clarté, combiné aux difficultés à établir la légitimité, a souvent conduit les participants à interpréter, valider et rassembler eux-mêmes les renseignements à des moments cruciaux, souvent sans soutien direct de la part de l'ARC.

Lorsque les communications était claires, opportunes et crédibles, les participants étaient en mesure d'agir plus rapidement et avec davantage d'assurance. Cependant, les incohérences entre les différents canaux et services – comme la réception de lettres vagues, des communications téléphoniques peu

claires ou inhabituelles, ainsi que des renseignements contradictoires fournis par différents employés de l'ARC – ont miné la confiance et ont souvent retardé la réponse des participants. Dans l'ensemble, les communications ne servaient pas seulement de canal d'information, mais constituaient le principal vecteur de clarté et d'assurance; lorsqu'elles faisaient défaut, elles amplifiaient l'incertitude à toutes les phases de l'expérience.

Perception du niveau de soutien et de l'accès à l'aide

La perception des participants quant au soutien a été influencée davantage par le fait de pouvoir bénéficier, de façon constante, d'une aide opportune et fiable tout au long du processus que par les interactions individuelles. Les participants se sont régulièrement heurtés à des obstacles les empêchant d'obtenir un soutien rapide et compétent, notamment de longs temps d'attente, des transferts répétés d'un service à l'autre, l'absence d'un point de contact unique au cours du processus relatif au SPI et la difficulté à obtenir l'aide appropriée (en particulier en dehors des heures normales d'ouverture). Dans de nombreux cas, les participants ont indiqué avoir dû appeler l'ARC à plusieurs reprises ou avoir été transférés d'un agent à l'autre, ces derniers ne connaissant pas certaines procédures, ce qui contribuait à accentuer le sentiment de stress, de frustration et de crainte et à prolonger les délais.

Lorsque les participants ont pu entrer rapidement en contact avec des représentants bien informés et empathiques, l'effet a été immédiat : cela a renforcé à la fois leur confiance et leur sentiment de maîtrise de la situation. Par exemple, certains participants ont indiqué avoir été mis en contact avec un agent compétent qui leur a expliqué clairement les prochaines étapes, les a rassurés et leur a fourni un point de contact direct, ce qui a considérablement réduit leur niveau de stress et leurs incertitudes. Dans l'ensemble, les participants ont perçu l'aide comme quelque chose qu'ils devaient activement rechercher et obtenir par eux-mêmes, expliquant à répétition leur situation, assurant le suivi pour avoir des mises à jour et gérant eux-mêmes l'évolution de leur cas, plutôt que comme un service structuré les guidant tout au long du processus.

> *« J'ai eu l'impression que le SPI savait ce qu'il faisait; il m'a donc été d'une grande aide. Le personnel comprenait que j'étais très stressé et anxieux. Il a fait preuve d'un grand professionnalisme dans la gestion de la situation et a su m'apaiser. »*

Délais et attentes

L'incertitude quant aux délais a constitué une source constante d'anxiété à toutes les phases. Les participants recevaient rarement des indications claires sur la durée prévue de chaque étape, ce qui entraînait de longues périodes sans mises à jour durant lesquelles il était difficile d'évaluer l'état d'avancement. Ce manque de visibilité a créé un sentiment d'incertitude, ce qui a alimenté la frustration et érodé la confiance à l'égard du processus.

Même si, en général, les participants ont reconnu que les délais pouvaient varier, l'absence de communications claires sur les délais et l'état d'avancement a eu un impact plus important que la durée elle-même. Plus particulièrement, selon les participants. les parcours dont les délais étaient plus longs, mais qui prévoyaient des mises à jour régulières, ont été plus faciles à gérer que les parcours dont les

délais étaient plus courts, mais où les communications étaient rares, voire inexistantes. Dans ce contexte, la transparence et la prévisibilité ont été des vecteurs de confiance plus importants que la rapidité. Dans l'ensemble, les délais ont été perçus comme flous et imprévisibles, ce qui a renforcé un sentiment général d'incertitude tout au long de l'expérience.

Confiance, assurance et répercussions sur la réputation

La confiance envers l'ARC a été considérablement ébranlée tout au long du processus, dès la première violation de données, et s'est souvent détériorée en raison de difficultés liées au processus. Dès le début du processus, les expériences marquées par la confusion, les délais et les communications incohérentes ont renforcé l'impression qu'il était difficile de s'y retrouver dans le système et que celui-ci n'était pas toujours fiable. Par conséquent, de nombreux participants ont terminé le processus avec une confiance érodée tant à l'égard de la sécurité du système qu'à l'égard de sa capacité à intervenir efficacement.

Bien que les résolutions aient permis de rétablir le bon fonctionnement du compte, elles n'ont pas permis de rétablir la confiance de manière systématique. La confiance s'est améliorée surtout lorsque les participants ont bénéficié de communications claires et d'un soutien réactif ou qu'ils ont constaté des progrès tangibles. Dans l'ensemble, la confiance n'a pas été rétablie par les seuls résultats du processus. Elle dépendait de la cohérence et de la qualité de l'expérience à toutes les phases, ainsi que de l'assurance que des mesures avaient été mises en place pour garantir que les activités frauduleuses ne se reproduiraient plus. Par conséquent, de nombreux participants sont restés prudents ou sceptiques, même après la résolution de leur cas.

Services critiques et moments qui ont façonné l'expérience globale

L'expérience globale a été façonnée davantage par une série de moments décisifs ayant fortement influencé les perceptions des participants que par le déroulement étape par étape du processus. Parmi ces moments clés figuraient la phase de détection, les premières interactions avec l'ARC, le moment où un soutien concret a été mis en place et la résolution finale. Chacun d'entre eux ont influencé considérablement le sentiment de maîtrise, de clarté et de confiance des participants.

Par exemple, la phase de détection donne souvent le ton à toute l'expérience. Les participants qui ont été en mesure de confirmer rapidement le problème et de recevoir des directives claires se sont sentis davantage maîtres de la situation, tandis que ceux qui ont ressenti de la confusion ou subi des délais ont fait état d'un niveau de stress plus élevé dès le début du processus. De même, le premier contact avec l'ARC a eu une grande influence : le fait de s'entretenir avec un représentant compétent et empathique, capable d'expliquer clairement les étapes suivantes, a été source de soulagement, tandis que les longs temps d'attente, les transferts d'appels ou les conseils vagues ont amplifié le sentiment d'incertitude.

Lorsque ces services critiques ont été gérés efficacement, grâce à une intervention rapide, des communications claires et un soutien empreint d'empathie, ils ont contribué à stabiliser l'expérience et à renforcer la confiance. À l'inverse, certaines difficultés liées à la vérification des communications, à l'accès au soutien ou à l'obtention de renseignements cohérents avaient tendance à amplifier le sentiment de confusion, qui perdurait lors des phases ultérieures. Dans l'ensemble, les participants ont perçu le

parcours lié au SPI non pas comme un processus linéaire, mais comme une série de moments décisifs, ce qui souligne l'importance de bien gérer les interactions précoces et à fort impact.

Conclusions

Sont présentées ci-après les principales conclusions tirées du résumé des résultats de la recherche.

- ***Lorsque les alertes manquaient de clarté et que les directives tardaient à être communiquées pendant la phase de détection, les participants avaient de la difficulté à comprendre ce qui se passait ou à intervenir rapidement, ce qui renforçait leur sentiment de vulnérabilité.***

  Dans l'ensemble, la phase de détection se caractérisait souvent par des messages peu clairs, tardifs ou faciles à ignorer, ce qui compliquait la détermination rapide du vol d'identité par les participants et leur intervention. Beaucoup n'ont pris connaissance du problème qu'après avoir subi des répercussions financières, rencontré des difficultés d'accès à leur compte ou reçu une communication directe de l'ARC. Même dans ces cas, le doute quant à la légitimité des avis a souvent contribué à retarder la prise de mesures. Ces conclusions soulignent la nécessité de mettre en place des alertes plus précoces, plus explicites et plus crédibles, indiquant clairement quand il faut intervenir, accompagnées d'instructions accessibles et détaillées pour signaler le problème, ainsi que d'options d'aide immédiate.

- ***Dans l'ensemble, l'expérience en matière de sensibilisation et d'avis a été compromise par des communications floues et incohérentes, un manque de confiance et des obstacles à la vérification, ainsi que par la difficulté à obtenir un soutien compétent, ce qui souligne la nécessité d'établir un contact plus précoce, plus clair et plus crédible, avec un accès plus rapide à une aide spécialisée et empathique.***

  Dans l'ensemble, cette phase a souvent été compromise par des communications floues et incohérentes avec l'ARC, par des difficultés à établir un climat de confiance ou la légitimité des initiatives de sensibilisation de l'ARC, ainsi que par la difficulté d'obtenir le soutien nécessaire au moment opportun. Le premier contact était souvent perçu comme vague, tardif ou difficile à vérifier, ce qui a conduit de nombreux participants à remettre en question la légitimité des communications et, dans certains cas, à retarder la prise de mesures. Les participants ont souvent dû faire face à de longs temps d'attente, ont été redirigés vers des canaux généraux ou ont eu affaire à des agents qui ne disposaient pas des connaissances spécialisées requises, ce qui les a obligés à répéter leurs explications à plusieurs reprises et a entamé leur confiance dès le début du processus.

  Ces expériences ont contribué à accroître leur anxiété et, parfois, à leur donner l'impression de ne pas être pris au sérieux. En revanche, une sensibilisation rapide et crédible, accompagnée d'explications claires, d'une protection immédiate des comptes et d'un accès à des employés du SPI compétents et empathiques, a permis d'instaurer un climat de confiance et de donner une orientation claire. Dans l'ensemble, ces résultats soulignent l'importance d'une communication plus précoce et plus explicite, accompagnée de solides indications de légitimité, ainsi que d'un accès plus rapide et plus direct à un soutien spécialisé afin de réduire l'incertitude, de renforcer la confiance et de permettre une intervention initiale plus efficace.

- *Même si les mesures de protection des comptes étaient considérées comme nécessaires, les lacunes en matière de communication, de soutien et de rapidité d'intervention ont souvent rendu l'expérience pénible et difficile à gérer.*

  Dans l'ensemble, les participants comprenaient la nécessité de faire verrouiller leurs comptes de l'ARC, mais cette mesure était souvent perçue comme pénible en raison de lacunes au niveau des communications, des directives et de la rapidité d'intervention. Bien que les participants aient apprécié la rapidité avec laquelle des mesures ont été prises pour sécuriser les comptes et empêcher d'autres fraudes, bon nombre d'entre eux n'ont pas pleinement compris la portée des restrictions, leur durée ni les démarches à effectuer pour rétablir l'accès à leur compte.

  La perte de l'accès en ligne, la suspension des prestations et le recours à des processus manuels plus lents qui en ont résulté ont posé des défis pratiques et entraîné des difficultés financières pour certains participants, en particulier sur de longues périodes. Pour certains participants, ces répercussions ont été aggravées par le fait qu'ils ont dû composer avec des délais imprécis et un soutien incohérent, suscitant chez ces derniers un sentiment de stress et d'incertitude quant aux prochaines étapes. Ces conclusions soulignent la nécessité d'instaurer des communications plus claires dès le départ concernant les restrictions liées aux comptes, des mises à jour régulières et un soutien plus accessible et mieux coordonné, afin d'alléger le fardeau des participants et de les aider à traverser cette phase avec un sentiment accru de confiance et de maîtrise.

- *La vérification de l'identité était souvent perçue comme un processus difficile à suivre, en raison d'un manque de clarté quant à son déroulement global, de directives incohérentes, de certaines étapes répétitives et d'un soutien variable, ce qui entraînait des retards et une incertitude persistante quant à ce processus.*

  Dans l'ensemble, la phase de vérification de l'identité a souvent été perçue comme fragmentée et difficile à suivre, en raison du fardeau administratif lié aux documents à fournir, de directives floues et incohérentes, ainsi que d'une visibilité limitée de l'état d'avancement. C'était particulièrement le cas lorsque les participants devaient transmettre plusieurs documents par des moyens plus lents ou moins sécurisés (p. ex. un télécopieur public) et répondre à des demandes répétées ou qui se chevauchaient, sans obtenir de confirmation de réception, ce qui entraînait des suivis fréquents et des resoumissions. L'absence d'un processus clairement défini et d'un accès à un seul agent du SPI faisait en sorte que la vérification était perçue non pas comme une étape structurée menant à une résolution, mais comme une série de tâches disparates.

  Ces obstacles, aggravés par un accès limité à un soutien compétent, par la difficulté à joindre les personnes-ressources désignées et par l'absence de mises à jour proactives, ont donné à de nombreux participants le sentiment d'être responsables de la gestion de leur cas et les ont laissés dans l'incertitude quant à l'état d'avancement de celui-ci. Bien que l'expérience des participants se soit améliorée lorsqu'ils ont reçu des instructions claires et le soutien d'un personnel bien informé, et lorsqu'un pont de contact unique leur a été attribué, les conclusions générales soulignent la nécessité de fournir dès le départ des directives plus claires, d'offrir des options de soumission sécuritaires et pratiques, ainsi qu'un soutien plus cohérent et accessible, afin d'alléger le fardeau et de rétablir la confiance pendant la phase de vérification.

- *Même si la plupart des cas ont finalement été réglés, l'absence de communications claires et proactives ainsi que l'absence de clôture définitive ont fait en sorte que la résolution semblait souvent incomplète, laissant les participants dans une incertitude persistante, avec une confiance affaiblie et des inquiétudes persistantes quant aux risques futurs.*

  Dans l'ensemble, la phase de résolution s'est soldée par des résultats positifs, soit le rétablissement de l'accès aux comptes et la correction des répercussions financières, mais elle a été marquée par l'absence de communications et d'une clôture claires nécessaires pour rassurer pleinement les participants. La résolution des cas était souvent perçue comme un processus progressif, et bon nombre de participants se fiaient à des événements indirects, comme le rétablissement des prestations ou l'accès à leur compte, pour en déduire que leur cas avait été résolu, plutôt que de recevoir une confirmation explicite.

  Le manque de mises à jour proactives, le flou entourant les délais et le manque de transparence concernant ce qui s'était produit ou la manière dont les problèmes avaient été résolus ont laissé de nombreux participants dans l'incertitude quant à savoir si tous les risques avaient été pleinement atténués, même après avoir été informés que l'accès à leur compte avait été rétabli. Par conséquent, le sentiment de soulagement était souvent miné par une perte de confiance, une vigilance constante et des inquiétudes quant au risque de futurs vulnérabilités. Ces conclusions soulignent l'importance d'une clôture plus structurée et plus transparente, comprenant notamment une confirmation explicite de la résolution, des explications claires sur les mesures prises pour atténuer les risques de fraude, ainsi que l'assurance quant aux mesures de protection futures, afin de renforcer la confiance et le sentiment que le problème a été complètement résolu.

- *L'expérience relative au SPI a été façonnée moins par des étapes individuelles que par des aspects transversaux liés à la communication, au soutien et à la clarté; de meilleures performances dans ces domaines ont renforcé la confiance, tandis que les lacunes ont engendré de l'incertitude et affaibli l'expérience globale.*

  Dans l'ensemble, le parcours lié au SPI a été marqué par une série d'obstacles à toutes les phases, particulièrement au chapitre des communications, de l'accès au soutien et de l'incertitude entourant les délais, ce qui a nui à la clarté et à la confiance des participants. Les communications se sont imposées comme un facteur clé de l'expérience; la clarté, la cohérence et la crédibilité constituant des éléments importants qui ont façonné positivement ou négativement les expériences des participants ainsi que leur sentiment de maîtrise de la situation. Par ailleurs, l'accès à un soutien direct constituait un élément important qui s'est avéré problématique pour bon nombre de participants; certains ont en effet dû composer avec de longs temps d'attente, des services fragmentés et un accès limité à du personnel compétent, ce qui a donné lieu à un processus perçu comme réactif plutôt que coordonné. Des délais flous et un manque de mises à jour proactives étaient courants tout au long du processus, ce qui a renforcé davantage le sentiment d'incertitude, l'état d'avancement étant difficile à évaluer.

  Ces facteurs, combinés à l'impact de services clés, notamment la détection et le premier contact, ont fait que l'expérience a été perçue davantage comme une série de moments décisifs qui renforçaient

ou érodaient la confiance que comme un processus linéaire. Dans l'ensemble, ces conclusions soulignent la nécessité d'adopter une approche plus coordonnée, d'assurer des communications plus cohérentes et transparentes, d'améliorer l'accès à un soutien spécialisé et compétent, et d'éclaircir les attentes tout au long du parcours, afin de renforcer la confiance et d'améliorer l'expérience globale grâce à une feuille de route bien définie et claire.

Recommandations

Les recommandations suivantes découlent de l'analyse des résultats de recherche.

1. **Envisager de présenter, dès le début du processus lié au SPI, une feuille de route claire de bout en bout.**

   Afin de renforcer le sentiment de maîtrise et de rassurer les clients, il convient d'envisager d'élaborer un aperçu simple et destiné aux clients du parcours lié au SPI, qui présente chaque étape ou jalon, les démarches prévues et les délais indicatifs. Cette feuille de route devrait être communiquée dès le début (p. ex. être publiée en ligne sur la page du SPI ou lors du premier contact) et faire l'objet d'un rappel tout au long du processus. Même si les délais peuvent varier, la définition des attentes et l'explication du déroulement des étapes peuvent contribuer à réduire l'incertitude, à limiter les demandes répétées et à donner aux clients un sentiment accru de maîtrise et de confiance dans le processus.

2. **Améliorer la détection précoce en affichant bien en évidence les instructions à suivre lorsqu'on soupçonne un vol d'identité ou une activité frauduleuse.**

   Compte tenu de l'importance d'une intervention rapide dès la phase de détection qui contribue à façonner l'expérience globale relative au SPI, il conviendrait d'envisager de fournir des renseignements plus clairs et plus accessibles sur la manière de signaler un problème. Cela pourrait notamment consister à publier sur le site Web du SPI les instructions détaillées et les coordonnées, puis à diffuser ces renseignements sur divers canaux. Afin d'assurer leur visibilité, ces instructions devraient faire l'objet d'un lien bien visible sur la page d'accueil de l'ARC, dans les tableaux de bord des comptes individuels, dans les courriels d'avis et dans les lettres. Le contenu devrait également permettre de distinguer clairement les communications légitimes de l'ARC, expliquer comment en vérifier l'authenticité et décrire les mesures à prendre immédiatement afin de réduire la confusion et de favoriser une intervention rapide dès la détection. De plus, il faudrait envisager la mise en place d'outils en libre-service et d'intervention précoce afin de permettre une réponse plus rapide, par exemple en permettant aux clients de verrouiller temporairement eux-mêmes leur compte et de recevoir des alertes en temps réel.

3. **Renforcer le traitement et l'acheminement des demandes liées à l'identité par les agents de service de première ligne de l'ARC.**

   Étant donné que les clients signalent souvent les cas de vol d'identité par l'intermédiaire des lignes téléphoniques générales du service à la clientèle de l'ARC, il faudrait envisager de mieux sensibiliser le personnel de première ligne au programme du SPI et d'en améliorer la compréhension, ainsi que d'établir des protocoles clairs pour le traitement de ces appels. Il s'agit notamment de donner aux agents du service à la clientèle les outils nécessaires pour repérer les cas potentiels de vol d'identité, réagir de manière cohérente et empathique, et rassurer les clients en leur montrant que leur situation est prise au sérieux. De plus, des procédures claires devraient être mises en place pour garantir que ces cas soient rapidement

transmis à un niveau supérieur ou directement acheminés à des spécialistes du SPI, ce qui permettrait de réduire au minimum les transferts, les retards et la nécessité pour les clients de devoir réexpliquer leur situation.

4. Étudier la possibilité de mettre au point un portail client sécurisé destiné au suivi des cas, aux communications et à la soumission de documents.

   Afin de rationaliser les communications et de fournir des mises à jour régulières, il convient d'envisager la mise en place d'un portail centralisé où les clients pourraient consulter en temps réel l'état d'avancement de leur cas (documents reçus, vérification en cours, prochaines étapes), recevoir des mises à jour et communiquer en toute sécurité avec les employés du SPI. S'il était mis en place, ce portail pourrait intégrer une fonctionnalité de téléversement sécurisé de documents ainsi que des indicateurs clairs de l'avancement du cas, ce qui réduirait le besoin d'appels de suivi répétés de la part des clients et améliorerait la transparence tout au long des phases de vérification et de résolution.

   Si la mise en place d'un portail dédié n'est pas envisageable, il convient d'établir une norme sur des communications régulières, même lorsqu'aucune intervention n'est requise de la part du client, garantissant la fourniture de mises à jour proactives et de délais clairs tout au long du processus lié au SPI. Les résultats semblent indiquer que la transparence quant à l'avancement du cas réduit l'anxiété et améliore l'expérience perçue, même lorsque les délais de résolution sont prolongés.

5. Offrir plusieurs moyens sécuritaires et pratiques pour la soumission de documents.

   Compte tenu des préoccupations soulevées quant à l'accessibilité et à la confidentialité des communications par télécopieur, il convient d'envisager que tous les clients puissent utiliser l'option de téléversement en ligne sécurisé, tout en continuant d'accepter les soumissions par télécopieur pour ceux qui préfèrent cette méthode.

6. Envisager la possibilité de désigner un responsable attitré aux cas du SPI, qui servirait de point de contact unique.

   Si les ressources actuelles le permettent, il convient d'envisager d'attitrer à chaque client un représentant responsable de son cas auprès du SPI, en lui fournissant les coordonnées directes et les heures de disponibilité de celui-ci. Ce rôle devrait garantir la continuité, éviter aux clients d'avoir à répéter leur situation et leur offrir des conseils cohérents et éclairés. Lorsque l'accès direct n'est pas possible en tout temps, établir des protocoles clairs de rappel ou désigner des personnes-ressources de remplacent afin d'éviter les délais et les échanges téléphoniques sans fin. La mise en place d'un portail client, telle que décrite ci-dessus, pourrait également réduire le besoin de contacts réguliers avec les représentants du SPI en offrant aux clients un accès direct à des renseignements en temps réel sur l'état d'avancement de leur cas. Cela pourrait ainsi contribuer à réduire le nombre de demandes de suivi et permettre une gestion plus efficace des cas par le personnel du SPI.

7. Favoriser des communications claires et cohérentes dans toutes les interactions.

   Compte tenu de l'importance de communications claires, il est judicieux d'uniformiser les messages diffusés sur tous les canaux (courriel, téléphone, lettres) afin d'assurer la clarté, la cohérence et l'harmonisation. Les communications doivent indiquer clairement ce qui s'est passé, les mesures à prendre et ce à quoi il faut s'attendre par la suite. Les modèles doivent être rédigés dans un langage simple, comporter des appels à l'action explicites et utiliser une terminologie uniforme d'un service à l'autre afin de réduire la confusion et d'améliorer la compréhension.

8. Chercher à renforcer les éléments qui renforcent la crédibilité et facilitent la vérification dans toutes les communications.

   Compte tenu de la nature des problèmes traités par le SPI et de la méfiance accrue qu'ils suscitent chez les clients à l'égard des communications de l'ARC, il conviendrait d'envisager d'intégrer dans celles-ci des éléments clairs attestant de leur légitimité, comme des numéros de référence, des moyens de rappel identifiables et des instructions permettant de vérifier l'authenticité de manière indépendante. Il est recommandé d'éviter les pratiques qui s'apparentent à des tactiques d'arnaque courantes (p. ex. demander des renseignements confidentiels de manière inattendue ou fournir un numéro de rappel personnel). Cela permettra de réduire les hésitations, de renforcer la confiance et de favoriser une réponse plus rapide de la part des clients durant les premières phases cruciales.

9. Expliquer clairement les restrictions imposées au compte, leurs répercussions et les mesures provisoires à prendre.

   Lorsque des comptes sont verrouillés, fournir des explications détaillées, mais compréhensibles, sur ce que ces restrictions impliquent concrètement (p. ex. répercussions sur les prestations, les déclarations de revenus, l'accès), sur leur durée probable et sur ce que les clients doivent faire entre-temps. Étayer les explications orales par des directives écrites afin de faciliter la compréhension et de réduire les malentendus pendant la phase de protection du compte.

10. Simplifier et coordonner les processus de vérification de l'identité au sein des différents services de l'ARC afin de réduire les dédoublements.

    Afin d'éviter autant que possible que les clients aient à expliquer leur situation à plusieurs reprises, il conviendrait d'envisager de renforcer la coordination entre les services lors de la phase de vérification de l'identité. Cela pourrait notamment consister à fournir aux clients, dès le départ, une liste claire des documents requis et à confirmer leur réception et leur exhaustivité, ainsi qu'à coordonner la communication des renseignements pertinents entre les services de l'ARC ou entre les ministères du gouvernement du Canada chargés de verser les prestations. L'adoption d'une approche plus centralisée de la gestion des cas viendrait renforcer cette initiative : les représentants du SPI pourraient alors être chargés de coordonner le transfert de renseignements entre les services concernés de l'ARC et de veiller à ce que chaque cas soit géré de manière cohérente et efficace.

11. Assurer une clôture claire et rassurer après la résolution.

À la fin du processus, transmettre un message de clôture clair et complet confirmant que le cas est réglé. Dans la mesure du possible, ce message devrait comprendre un résumé des mesures prises, la confirmation que les activités frauduleuses ont été réglées, ainsi qu'un rappel rassurant sur les mesures de protection en place. Un dernier contact ou une communication de suivi peut contribuer à consolider la clôture du cas et à rétablir la confiance.

Annexe A:
Lettre d’invitation

Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Mars 2026

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

IPS-SPI-Consultation.com

Faites part de votre expérience avec le Service de protection de l'identité de l'ARC – Participez à un groupe de discussion rémunéré

L'Agence du revenu du Canada (ARC) invite les Canadiens et les Canadiennes ayant récemment utilisé son Service de protection de l'identité (SPI) à participer à des groupes de discussion en ligne. Nous souhaitons connaître votre expérience afin d'améliorer notre soutien aux personnes touchées par une fraude d'identité.

Les discussions seront animées par Narrative Research, une firme indépendante spécialisée en recherche. Chaque séance durera jusqu'à 90 minutes, et les personnes participantes recevront un incitatif de 125 $ pour leur temps.

Pourquoi participer?
Vos commentaires nous aident à rendre le programme du SPI plus efficace et mieux adapté à vos besoins.

Intéressé(e)?
Inscrivez-vous en ligne avant le 7 avril 2026, en utilisant le site web fourni (IPS-SPI-Consultation.com). Aucun renseignement sensible, comme votre NAS ou vos informations bancaires, ne vous sera demandé.

Vous avez besoin d'aide pour vous inscrire? Communiquez avec Claude Perreault, directrice principale chez Narrative Research :
focusgroups@narrativeresearch.ca
1-833-327-0545

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/rvs**. Numéro d'enregistrement du sondage : **20260106-NA860**.

Des questions?
Communiquez avec l'équipe de recherche sur l'opinion publique de l'ARC à l'adresse suivante : PABPOPRESG@cra-arc.gc.ca.

Pour consulter nos projets en cours, allez à **www.canada.ca/arc-rop-rfi**

La protection de votre vie privée est importante
La participation est entièrement **volontaire** et **confidentielle**. Vos commentaires resteront 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.
Le Service de protection de l'identité de l'ARC

1-833-995-2336

Canada

Annexe B:

Outil de sélection de recherche

HORAIRE DU GROUPE NETFOCUS

Date (2026)	Groupe	Heure de l'Atlantique	Heure de l'Est	Temps de participation	Public	Langue	Modérateur
Lundi 20 avril	1	19 h	18 h	19 h (HA)/19 h 30 (HTNL)	Canada atlantique	AN	PO
	2	21 h	20 h	19 h (HR)/18 h (HC)/17 h (HP)	Ouest	AN	PO
Mardi 21 avril	3	18 h	17 h	18 h (HA)/18 h 30 (HTNL)	Canada atlantique	AN	PO
	4	20 h	19 h	19 h (HE)	Ontario	AN	PO
Mercredi 22 avril	5	19 h	18 h	18 h (HE)	Ontario	AN	PO
	6	21 h	20 h	19 h (HR)/18 h (HC)/17 h (HP)	Ouest	AN	PO
Jeudi 23 avril	7	18 h 30	17 h 30	18 h 30 (HA)/17 h 30 (HE)/16 h 30 (HC)	Francophone	FR	PO
	8	20 h 30	19 h 30	20 h 30 (HA)/19 h 30 (HE)/18 h 30 (HC)	Francophone	FR	PO
Lundi 27 avril	9	18 h 30	17 h 30	18 h 30 (HA)/17 h 30 (HE)/16 h 30 (HC)	Francophone	FR	PO

SPÉCIFICATIONS

- *TOUS doivent être des adultes canadiens dont leurs renseignements ont été utilisés sans autorisation et ayant été en contact avec le programme du Service de protection de l'identité.*
- *Mélange de caractéristiques démographiques : âge, sexe et revenu des ménages, selon la réponse*
- *Mélange des emplacements dans chaque région*
- *Neuf (9) groupes de discussion en ligne au total :*
  - *Deux (2) groupes anglophones avec des résidents du Canada atlantique (T.-N.-L, N.-É., N.-B., Î.-P.-É.)/des résidents anglophones du Québec*
  - *Deux (2) groupes anglophones avec des résidents de l'Ontario*
  - *Deux (2) groupes anglophones avec des résidents de l'Ouest (Man., Sask., Alb., C.-B.)*
  - *Trois (3) groupes francophones (y compris les résidents du Québec et de l'extérieur)*
- Durée du groupe : **90 minutes**
- Incitatif : **125 $**
- Recrutement : **10 répondants par groupe**
- **Accès à l'outil de sélection de recrutement via code RQ/URL : www.IPS-SPI-Consultation.com**

INTRODUCTION

Thank you for your interest in taking part in the online group discussions organized by Narrative Research on behalf of the Canada Revenue Agency (CRA). Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez aux discussions de groupe en ligne organisées par Narrative Research pour le compte de l'Agence du revenu du Canada.

[Drop-down] Please select your preferred language / SVP choisissez votre langue préférée

01 – English
02 – Français

L'étude consistera en des séances en ligne avec des groupes de sept à dix Canadiens ayant utilisé le Service de protection d'identité (SPI) de l'Agence du revenu du Canada pour traiter un problème de vol d'identité. La recherche portera sur votre expérience dans le cadre du programme du SPI. Nous sommes intéressés à savoir ce qui a bien fonctionné et où des améliorations pourraient être nécessaires.

La discussion de groupe aura lieu en ligne (sur Zoom) du 20 au 27 avril 2026, et durera jusqu'à 90 minutes. Les participants recevront une indemnité de 125 $ pour avoir participé à la discussion.

Si vous souhaitez participer à l'une de ces séances, veuillez remplir un court sondage pour voir si vous êtes admissible. Cela ne devrait pas vous prendre plus de 5 ou 6 minutes. Les personnes admissibles seront contactées par Narrative Research pour obtenir plus de renseignements et planifier la séance.

Notez que votre participation est volontaire et entièrement confidentielle, et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de changer votre point de vue. Votre nom ne sera pas inclus dans le rapport. Les séances de groupe seront enregistrées pour aider à la préparation du rapport d'étude; cependant, les enregistrements ne seront pas transmis à l'Agence du revenu du Canada et seront détruits une fois le rapport terminé. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés aux fins de cette étude seulement et administrés conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

La politique de confidentialité de Narrative Research est disponible en ligne sur son site web (www.narrativeresearch.ca) : https://narrativeresearch.ca/privacy-policy/#politique-de-confidentialit%C3%A9

Si vous avez des questions concernant l'étude, veuillez contacter Narrative Research : focusgroups@narrativeresearch.ca ou appeler au 1-833-327-0545

Pour vérifier la légitimité de cette recherche, vous pouvez consulter le site Web de recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada pour voir la liste des projets actuels de recherche sur l'opinion publique – y compris celui-ci : Projet de recherche qualitative sur le recouvrement après un vol d'identité – en cliquant sur ce lien : https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/recherche-opinion-publique-sommaires.html

Cette étude est enregistrée dans le système de validation des sondages du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Pour vérifier la recherche, vous pouvez visiter https://canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=en
Le numéro d'enregistrement est le : 20260106-NA860.

SONDAGE

SECTION Q : Questions de qualification

Q1. Est-ce que vous ou certains membres de votre foyer travaillez actuellement ou ont déjà travaillé dans l'un des secteurs suivants?

	Oui, je travaille actuellement ou j'ai déjà travaillé auparavant dans l'un de ces secteurs.
Marketing/études de marché	■
Relations publiques/publicité	■
Médias (télévision, radio, journal)	■
Gouvernement fédéral	■
Aucune de ces réponses	■

INSTRUCTIONS Q1 : PLUSIEURS RÉPONSES EN GARDANT « AUCUNE » EXCLUSIVE; CONTINUER SEULEMENT SI LA RÉPONSE EST « AUCUNE DE CES RÉPONSES ».

Q2. Pour confirmer, au cours des trois dernières années, avez-vous utilisé le programme du Service de protection de l'identité (SPI) par l'intermédiaire de l'Agence du revenu du Canada pour résoudre une préoccupation concernant l'utilisation non autorisée de votre identité pour accéder à des prestations ou services gouvernementaux?

	Choisissez une seule réponse.
Oui	■
Non	■
Incertain	■

INSTRUCTIONS Q2 : RÉPONSE UNIQUE; CONTINUER SEULEMENT SI « OUI »; SINON, REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL : « Merci de votre intérêt pour notre étude. Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à y participer pour le moment. Nous recherchons actuellement des personnes ayant une expérience plus récente avec le programme du SPI. »

Q3. Dans quelle province ou dans quel territoire habitez-vous actuellement?

	Choisissez une seule réponse.
Terre-Neuve-et-Labrador	■
Nouveau-Brunswick	■
Nouvelle-Écosse	■
Île-du-Prince-Édouard	■
Québec	■
Ontario	■
Manitoba	■
Saskatchewan	■
Alberta	■
Colombie-Britannique	■
Nunavut	■
Territoires du Nord-Ouest	■
Yukon	■
Je ne vis pas au Canada	■

INSTRUCTIONS Q3 : RÉPONSE UNIQUE; SI « JE NE VIS PAS AU CANADA », REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL.
QUOTAS/SÉLECTION : RÉPARTITION DES RECRUES AU SEIN DE LA RÉGION

SECTION P : Questions de profilage

Les questions suivantes visent à s'assurer que nous avons un large éventail de participants. Soyez assuré que ces renseignements resteront confidentiels.

P1. Dans quelle ville ou localité vivez-vous?

Consigner le nom de la localité : _____
9998 Incertain
9996 Je préfère ne pas répondre

INSTRUCTIONS P1 : CONSIGNER MOT POUR MOT; GARDER LES CODES 9998 ET 9996 EXCLUSIFS
QUOTAS/SÉLECTION : VISER UN MÉLANGE AU SEIN DES RÉGIONS

P2. **[POSER LA QUESTION SI P1=9998 OU 9996]** Lequel des éléments suivants décrit le mieux l'endroit où vous habitez?

	Choisissez une seule réponse.
Une grande ville	■
En banlieue, près d'une grande ville	■
Une petite ville ou un village	■
En lieu rural	■

INSTRUCTIONS P2 : RÉPONSE UNIQUE
QUOTAS/SÉLECTION : VISER UN MÉLANGE À L'INTÉRIEUR DE LA RÉGION

P3. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

	Choisissez une seule réponse.
Moins de 18 ans	■
De 18 à 29 ans	■
De 30 à 39 ans	■
De 40 à 49 ans	■
De 50 à 59 ans	■
De 60 à 64 ans	■
65 ans ou plus	■

INSTRUCTIONS P3 : RÉPONSE UNIQUE; INDIQUER DANS L'ORDRE; SI « MOINS DE 18 ANS », REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL
QUOTAS/SÉLECTION : RECRUTER UN MÉLANGE DANS CHAQUE GROUPE

P4. Êtes-vous (...)?

	Choisissez une seule réponse.
Un homme	■
Une femme	■
Préfère s'auto-identifier	■
Je préfère ne pas répondre	■

INSTRUCTIONS P4 : RÉPONSE UNIQUE; INDIQUER DANS L'ORDRE
QUOTAS/SÉLECTION : RECRUTER UN MÉLANGE DANS CHAQUE GROUPE

P5. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous ayez atteint?

	Choisissez une seule réponse.
Études secondaires non terminées	■
Études secondaires terminées	■
Études professionnelles terminées (avec ou sans diplôme d'études secondaires)	■
CEGEP/collège/université (premier cycle) terminé	■
Études supérieures au niveau baccalauréat	■
Autres	■
Je préfère ne pas répondre	■

INSTRUCTIONS P5 : RÉPONSE UNIQUE; INDIQUER DANS L'ORDRE
QUOTAS/SÉLECTION : VISER UN MÉLANGE DANS CHAQUE GROUPE

P6. Quel était le revenu total de votre ménage l'année dernière? Autrement dit, quel est le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage? Notez que ces renseignements resteront confidentiels et ne sont recueillis que pour garantir une diversité de participants.

	Choisissez une seule réponse.
Moins de 20 000 $	■
De 20 000 $ à juste en dessous de 40 000 $	■
De 40 000 $ à juste en dessous de 60 000 $	■
De 60 000 $ à juste en dessous de 80 000 $	■
De 80 000 dollars à juste en dessous de 100 000 dollars	■
De 100 000 dollars à juste en dessous de 150 000 dollars	■
150 000 $ ou plus	■
Je préfère ne pas répondre	■

INSTRUCTIONS P6 : RÉPONSE UNIQUE; INDIQUER DANS L'ORDRE
QUOTAS/SÉLECTION : VISEZ UN MÉLANGE DANS CHAQUE GROUPE

P7. Les participants aux discussions de groupe en ligne sont invités à exprimer leurs opinions et leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant les autres?

	Choisissez une seule réponse.
Très à l'aise	■
Plutôt à l'aise	■
Pas très à l'aise	■
Pas du tout à l'aise	■

INSTRUCTIONS P7 : RÉPONSE UNIQUE; INDIQUER DANS L'ORDRE; REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL SI « PAS TRÈS À L'AISE » OU « PAS DU TOUT À L'AISE »

QUOTAS/SÉLECTION : VISEZ UN MÉLANGE DANS TOUS LES GROUPES

P8. Veuillez évaluer votre expérience globale avec le processus de recouvrement d'identité concernant votre compte auprès de l'Agence du revenu du Canada. Votre réponse à cette question restera confidentielle et n'aura pas d'incidence sur votre admissibilité à participer au groupe de discussion. Elle est collectée uniquement pour nous aider à comprendre la diversité des expériences liées au processus de recouvrement de l'identité.

Échelle de 1 à 10 avec les extrémités : 1 = très insatisfait; 10=très satisfait
Je préfère ne pas répondre

INSTRUCTIONS P8 : RÉPONSE UNIQUE;
QUOTAS/SÉLECTION : VISER UN MÉLANGE DANS CHAQUE GROUPE BASÉ SUR LES GROUPES SUIVANTS :
HAUT = SCORES DE 6 À 10
FAIBLE = SCORE DE 1 À 5

SECTION N : Questions sur Netfocus

Les groupes de discussion de ce projet se tiendront en ligne sur Zoom et nécessiteront l'utilisation d'un ordinateur portable ou de bureau, ou d'une tablette, connecté à Internet haute vitesse et équipé d'une webcam, d'un microphone et de haut-parleurs. Veuillez noter que vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour participer à la séance en ligne. L'écran de ces appareils électroniques est trop petit pour ce projet de recherche.

N1. Avez-vous accès à un ordinateur portable ou de bureau, ou à une tablette, avec Internet haute vitesse pour participer à ce groupe de discussion?

	Sélectionnez tous les réponses qui s'appliquent.
Oui, ordinateur portatif ou ordinateur de bureau	■
Oui, tablette informatique	■
Non	■

INSTRUCTIONS NF1 : RÉPONSES MULTIPLES EN GARDANT « NON » EXCLUSIF; SI « NON », REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

N2. Cet ordinateur ou cette tablette est-il équipé d'une webcam, d'un microphone, de haut-parleurs ou d'écouteurs que vous pourrez utiliser?

	Choisissez une seule réponse.
Oui, webcam, micro et haut-parleurs	■
Oui, seulement le micro et les haut-parleurs	■
Non	■

INSTRUCTIONS NF2 : RÉPONSE UNIQUE; SI « NON », REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

N3. Vous devrez être dans un endroit calme et exempt de distractions pendant la durée de la séance en ligne. Cela inclut d'être seul, sans animaux, enfants ou autres personnes à proximité, et dans une pièce tranquille. Un espace extérieur, un véhicule ou un lieu public ne sont ***PAS des endroits acceptables***. Pouvez-vous garantir un environnement calme sans distractions ni bruits pendant toute la séance de groupe de discussion?

	Choisissez une seule réponse.
Oui	■
Non	■

INSTRUCTIONS NF3 : RÉPONSE UNIQUE; SI « NON », REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

SECTION R : Questions sur l'expérience des groupes de discussion précédents

R1. Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe ou à une entrevue pour laquelle vous avez reçu une somme d'argent?

	Choisissez une seule réponse.
Oui	■
Non	■

INSTRUCTIONS R1 : RÉPONSE UNIQUE; SI « OUI » CONTINUER; SI « NON », PASSER À LA SECTION E

R2. Quels étaient les sujets des groupes de discussion ou des entrevues?

Consigner les commentaires : _____

INSTRUCTIONS R2 : CONSIGNER MOT POUR MOT
QUOTA/SÉLECTION : SI LE SUJET EST « FRAUDE/RECOUVREMENT DE L'IDENTITÉ », REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

SECTION I : Invitation

I1. Le groupe de discussion se déroulera en anglais ou en français. Les participants peuvent aussi être invités à lire du texte, à rédiger des réponses ou à revoir des images pendant la séance. Pouvez-vous participer à ces activités **en anglais ou en français** par vous-même, sans aide?

	Choisissez une seule réponse.
Oui, en anglais	■
Oui, en français	■
Non	■
Je ne suis pas certain	■

INSTRUCTIONS I1 : SI NON OU JE NE SUIS PAS CERTAIN, REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL :
« MERCI DE VOTRE INTÉRÊT POUR NOTRE ÉTUDE. MALHEUREUSEMENT, VOUS N'ÊTES PAS ADMISSIBLE À PARTICIPER POUR LE MOMENT. LES DISCUSSIONS DE GROUPE SE DÉROULERONT EN ANGLAIS OU EN FRANÇAIS. »

I2. Vous sentez-vous plus à l'aise de participer à une session qui sera donnée en anglais ou en français? Veuillez sélectionner une seule réponse.

	Choisissez une seule réponse.
Anglais	■
Français	■

INSTRUCTIONS I2 : RÉPONSE UNIQUE
QUOTA/SÉLECTION : ASSIGNER AUX SESSIONS SELON LA LANGUE PRÉFÉRÉE

[MONTRÉ À LA MÊME PAGE QUE I2] Merci d'avoir rempli notre sondage. La discussion de groupe en ligne pour laquelle vous êtes admissible aura lieu le [INSÉRER LA DATE CI-DESSOUS] durant la soirée, et tous les participants recevront 125 $. Comme mentionné, il s'agira de séances en ligne, et quelqu'un de Narrative Research sera disponible pour vous aider à fournir un soutien technique si jamais vous aurez des difficultés à participer à la séance.

INSÉRER LA DATE SELON L'HORAIRE SUIVANT – BASÉ SUR L'EMPLACEMENT À LA Q3 ET DU CHOIX DE LA LANGUE À I2 :

- ATLANTIQUE (T.-N.-L., N.-É., Î.-P.É., N.-B.)/QUÉBEC ANGLAIS : [ENTRE LE 20 ET LE 21 AVRIL]
- ONTARIO/QUÉBEC ANGLAIS : [ENTRE LE 21 ET LE 22 AVRIL]
- OUEST (C.-B., ALB., SASK., MAN.) : [ENTRE LE 20 ET LE 22 AVRIL]
- FRANÇAIS (Y COMPRIS À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR DU QC) : [LES 23 ET 27 AVRIL]

I3. Êtes-vous disponible et intéressé à participer à ce groupe de discussion? Notez que votre participation à cette recherche n'aura aucune incidence sur vos relations passées, présentes ou futures avec le gouvernement du Canada.

	Choisissez une seule réponse.
Oui	■
Non	■

INSTRUCTIONS I2 : RÉPONSE UNIQUE; SI NON, REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

I4. Comme c'est généralement le cas dans les études de marché, la discussion à laquelle vous participerez sera enregistrée en vidéo uniquement à des fins de recherche. Soyez assuré que vos commentaires et réponses ne vous seront pas attribués et que votre nom ne sera pas inclus dans le rapport de recherche. Les enregistrements serviront uniquement à aider à la préparation du rapport d'étude; cependant, les enregistrements ne seront pas transmis à l'Agence du revenu du Canada et seront détruits une fois le rapport terminé. Êtes-vous à l'aise que la discussion soit filmée? Seuls ceux qui répondront « oui » seront invités à participer.

	Choisissez une seule réponse.

Oui	■
Non	■

INSTRUCTIONS I3 : RÉPONSE UNIQUE; SI NON, REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

I5. Comme pour la plupart des groupes de discussion, il se peut aussi que des employés du gouvernement du Canada écoutent la discussion. Ils ne recevront pas les noms de famille des participants et leur rôle est strictement de recueillir des renseignements généraux. Nous voulons nous assurer que vous vous sentiez à l'aise et en sécurité pendant la discussion; est-ce que ça vous dérange d'avoir des observateurs présents?

	Choisissez une seule réponse.
Oui	■
Non	■

INSTRUCTIONS I4 : RÉPONSE UNIQUE; SI NON, REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

I6. Veuillez confirmer vos coordonnées et un représentant de Narrative Research fera un suivi avec des détails concernant le moment de la discussion de groupe, si vous êtes sélectionné.

1. Prénom : _____
2. Nom de famille : _____
3. Adresse municipale : _____
4. Adresse courriel : _____
5. Numéro de téléphone : _____
6. Autre numéro de téléphone : _____

Merci de votre intérêt! Notez qu'il y a peu de places disponibles pour les discussions de groupe et que tous ceux qui se qualifient ne seront pas invités à y assister. Nous enverrons les détails de confirmation dans les prochains jours et attendons vos avis avec impatience.

Annexe C:
Guide du modérateur

Agence du revenu du Canada
Groupes de discussion du Service de protection de l'identité
Guide du modérateur – V5

Objectifs de l'étude (*Confidentiel – Ne pas lire aux participants*)

La recherche explore les expériences des participants lors de la vérification de leur identité et du rétablissement de leurs comptes de l'Agence après une compromission d'identité ou une suspicion de compromission. La discussion mettra en lumière ce qui a bien fonctionné, ce qui portait à confusion ou ce qui était frustrant, les perceptions de fiabilité et de légitimité des communications, ainsi que des idées pratiques d'amélioration pour les processus et les renseignements de l'Agence. Les objectifs précis sont les suivants :

- *Comprendre le parcours du client de bout en bout, depuis la sensibilisation initiale jusqu'à la résolution (et toute préoccupation en cours).*
- *Évaluer les perceptions de fiabilité, d'équité et d'utilité dans le processus et les communications.*
- *Cerner les obstacles à l'accès (canal, temps d'attente, clarté, exigences de documentation, suivis).*
- *Évaluer la clarté et l'utilité des renseignements fournis (ce qui s'est passé, ce que fait l'Agence, ce que les clients devraient faire).*
- *Explorer les préférences et les attentes en matière de sensibilisation (lettre, téléphone ou en ligne; fréquence; contenu; moment).*
- *Générer des occasions d'amélioration concrètes pour le Service de protection de l'identité de l'Agence et les protocoles connexes.*
- *Comprendre les répercussions sur la réputation et la mesure dans laquelle les expériences façonnent la confiance envers l'Agence.*

Mot de bienvenue
10 minutes

- Mot de bienvenue : Présenter Narrative Research, soi-même et le rôle d'un modérateur (respecter le délai, sans s'écarter du sujet).
- Sujet/Responsable/Durée : Pour les 90 prochaines minutes environ, j'aimerais aborder vos réflexions sur le Service de protection de l'identité de l'Agence. Vous avez tous utilisé le service, et vos commentaires aideront l'Agence à déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait améliorer l'expérience du service.
- Rôle des participants : Les expériences de vol d'identité de certaines personnes peuvent être stressantes. Veuillez ne présenter que ce que vous vous sentez à l'aise de présenter. Vous pouvez sauter n'importe quelle question à tout moment. Aucune préparation n'est nécessaire et toutes les opinions sont importantes. Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. Les différentes expériences sont les bienvenues. N'hésitez pas à montrer votre désaccord respectueusement.
- Confidentialité : Quelques points importants : Les commentaires ne seront attribués à personne dans le rapport. Aucun nom ne figure dans le rapport. Demandez aux participants de garder le contenu de la

discussion confidentiel. Toute information personnelle sera gérée conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Votre participation et votre rétroaction n'auront aucune incidence sur les relations que vous entretenez avec le gouvernement du Canada.

- **Logistique :** Enregistrement vidéo de la séance : Les employés du gouvernement sont des observateurs et ceux-ci ne connaissent que les prénoms.
- **Outils de la plateforme (Zoom) :** Fonction de main levée, clavardage, mise en sourdine et réactivation du son
- **Présentation des participants :** Prénoms seulement, ville ou communauté où ils habitent et qui habite avec eux.

Schématisation du parcours : Préparer le terrain
50 minutes

Comme vous le savez, il faut plusieurs étapes ou moments clés pour passer par le Service de protection de l'identité. J'aimerais vous accompagner tout au long de ce parcours et entendre parler de votre expérience : ce qui s'est passé, ce qui vous a marqué et ce que vous avez ressenti à ce moment-là.

Nous ne supposerons pas que tout le monde a eu la même expérience. Certaines étapes se sont peut-être passées différemment pour vous, ou non, et c'est parfaitement normal. Le but est simplement de comprendre ce qui a bien fonctionné et ce qui aurait pu être amélioré de votre point de vue.

Pour commencer, vous verrez à l'écran une liste d'étapes que quelqu'un pourrait suivre lorsque son identité est compromise. Maintenant, juste pour que nous utilisions tous le même langage, la discussion sera répartie en cinq étapes. Vous avez peut-être vécu toutes les étapes, seulement quelques-unes, ou certaines se sont peut-être chevauchées pour vous :

1. Détection : Lorsque vous avez d'abord réalisé qu'il pouvait y avoir un problème avec votre compte de l'Agence.
2. Sensibilisation et avis : Lorsque vous avez communiqué avec l'Agence, ou que l'Agence communique avec vous au sujet d'un problème possible.
3. Protection du compte : Lorsque l'accès à votre compte est restreint pour prévenir toute activité non autorisée.
4. Vérification de l'identité : Lorsque l'Agence a examiné la situation et qu'elle a pris des mesures pour confirmer votre identité et sécuriser le compte.
5. Résolution : Lorsque l'examen est terminé et que l'accès ou les activités légitimes sont rétablis.

Nous discuterons de ces étapes une à la fois. Pour chacune, je vous demanderai de décrire brièvement ce qui s'est passé, ce que vous avez ressenti, ce qui a bien fonctionné et les améliorations qui pourraient être apportées. Certaines de ces étapes se sont peut-être produites il y a quelque temps, alors faites-nous simplement part de ce dont vous vous souvenez, même les impressions générales sont utiles.

POUR CHAQUE ÉTAPE, LE MODÉRATEUR ÉCRIT SUR LE TABLEAU BLANC CE QUI S'EST PASSÉ, CE QUE VOUS AVEZ RESSENTI, ET CE QU'IL FAUT GARDER OU MODIFIER

1. Schématisation du parcours : Détection (7 minutes)

Commençons par aborder comment vous avez appris que votre identité pourrait être compromise.

- Comment avez-vous d'abord réalisé qu'il y avait un problème avec votre compte de l'Agence, et quels ont été les premiers signes?
- Il y a combien de temps environ?
- Comment vous sentiez-vous en ce moment? *Posez des questions pour comprendre si c'est de la peur ou de la frustration.*
- Qu'avez-vous senti nécessaire dès le départ (par exemple, de l'assurance, de prochaines étapes claires, d'une action rapide, de la prévention d'un usage abusif supplémentaire)?

2. Schématisation du parcours : Sensibilisation et avis (10 minutes)

Réfléchissez maintenant au premier contact que vous avez eu avec l'Agence concernant votre situation.

[CE QUI S'EST PRODUIT]

- Pouvez-vous m'expliquer ce premier contact : ce qui l'a déclenché, qui l'a amorcé, comment cela s'est produit (par exemple, téléphone, courriel), et ce que l'Agence a dit?
    - Avant de communiquer avec l'Agence, avez-vous communiqué avec d'autres organisations? ***POSEZ DES QUESTIONS POUR OBTENIR RAPIDEMENT UN OUI OU UN NON (AUCUN DÉTAIL).***
    - ***SI C'EST PERTINENT*** : Comment avez-vous su que vous deviez communiquer avec l'Agence?
- À quel point l'Agence était-elle claire sur ce qui se passait, ce que vous deviez faire ensuite, et ce qui allait se passer ensuite?

[COMMENT VOUS VOUS ÊTES SENTI]

- Quelle a été votre réaction initiale à l'égard du premier contact? Qu'avez-vous ressenti?
- Étiez-vous convaincu que la communication était légitime, et non une arnaque? Expliquez votre réponse. Qu'est-ce qui vous a fait sentir de cette manière?

[QUOI CONSERVER (QUI A BIEN FONCTIONNÉ)/QUOI CHANGER (FRUSTRATIONS)]

- Comment votre premier contact s'est-il comparé à ce à quoi vous vous attendiez, et comment aurait-il pu être meilleur?
- Y a-t-il quelque chose que l'Agence devrait continuer à faire à ce stade?

[SONDAGE – DÉBUT DE LA CONFIANCE]

1. À quel point vous sentiez-vous confiant dans le processus de l'Agence au début? Options de réponse : 1 = Pas du tout confiant et 10 = Tout à fait confiant

3. Schématisation du parcours : Protection du compte (10 minutes)

Une des premières étapes de l'Agence consiste à restreindre l'accès à votre compte et à suspendre tout paiement de prestations. Cela a peut-être été fait plus ou moins en même temps que le contact initial.

[CE QUI S'EST PRODUIT]

- Lorsque votre compte a été restreint ou verrouillé, comment cela a-t-il été expliqué, et est-ce que cela vous semblait logique à ce moment-là?
- Quelles autres mesures vous a-t-on demandé de prendre pour protéger votre compte ou votre identité?

[COMMENT VOUS VOUS ÊTES SENTI]

- Comment avez-vous ressenti la mise en place de ces changements?
- Comment ces changements vous ont-ils touché, le cas échéant (p. ex., les délais, les finances, les avantages)?

[QUOI CONSERVER (QUI A BIEN FONCTIONNÉ)/QUOI CHANGER (FRUSTRATIONS)]

- Qu'est-ce que l'Agence aurait pu faire mieux à ce stade pour réduire le stress ou la confusion?
- Y a-t-il quelque chose que l'Agence devrait continuer à faire?

4. Schématisation du parcours : Vérification de l'identité (10 minutes)

Une fois votre compte sécurisé, l'Agence a examiné la situation et pris des mesures pour vérifier votre identité. J'aimerais me concentrer sur ce que cette étape a été pour vous et à quel point c'était gérable.

[CE QUI S'EST PRODUIT]

- Qu'est-ce que l'Agence vous a dit à propos du processus de vérification d'identité, et qu'a-t-on demandé de faire?
- Quel type de documents et renseignements sont requis?
- À quel point les directives étaient-elles claires?
- Combien de temps cette étape a-t-elle pris, et à quel point le niveau de contact correspondait-il à ce dont vous aviez besoin?
- Aviez-vous l'impression d'avoir quelqu'un à contacter si vous aviez des questions?

[COMMENT VOUS VOUS ÊTES SENTI]

- À quel point vous sentiez-vous à l'aise de transmettre des documents ou de l'information?
- Vous êtes-vous senti soutenu à cette étape? Expliquez votre réponse.

[QUOI CONSERVER (QUI A BIEN FONCTIONNÉ)/QUOI CHANGER (FRUSTRATIONS)]

- La situation a-t-elle été gérée comme vous vous y attendiez?
- Qu'est-ce qui aurait rendu cette étape plus facile ou moins stressante?
- Y a-t-il quelque chose que l'Agence devrait absolument continuer à faire lors de la vérification de l'identité?

5. Schématisation du parcours : Résolution (10 minutes)

Parlons maintenant du moment où tout a été réglé et où l'accès à votre compte a été rétabli.

[CE QUI S'EST PRODUIT]

- À quel point était-il clair pour vous que le problème était réglé, et quand avez-vous vraiment ressenti que c'était « terminé »?
- Était-il clair ce qui avait été réparé ou restauré?
- Surveillez-vous votre compte différemment aujourd'hui? Y a-t-il d'autres mesures que vous prenez maintenant, spécifiquement en lien avec vos renseignements au sein de l'Agence, pour protéger votre identité?
- Êtes-vous inscrit à un compte de l'Agence en ligne (anciennement appelé Mon dossier) pour protéger votre compte?
    - *Si oui :* Cette expérience de fraude a-t-elle influencé votre décision de vous enregistrer ou de changer votre façon d'utiliser votre compte de l'Agence? Comment?

- *Si non :* Est-ce que cette expérience a influencé votre décision de ne pas vous inscrire? Pourquoi ou pourquoi pas?

[COMMENT VOUS VOUS ÊTES SENTI]

- À quel point vous sentiez-vous confiant au final que les activités non autorisées avaient été traitées?
- Et à quel point vous sentez-vous confiant aujourd'hui que votre compte est sécurisé?

[QUOI CONSERVER (QUI A BIEN FONCTIONNÉ)/QUOI CHANGER (FRUSTRATIONS)]

- Qu'est-ce que l'Agence pourrait mieux faire pour soutenir les gens à la fin du processus?
- Y a-t-il quelque chose que l'Agence devrait vraiment continuer à faire à ce stade?
- Quel conseil donneriez-vous à quelqu'un d'autre qui passe par ce processus?

[SONDAGE – PERTE DE CONFIANCE]

1. À quel point vous sentiez-vous confiant, à la fin de votre échange, que le problème était réglé? Options de réponse : 1 = Pas du tout confiant et 10 = Tout à fait confiant

Communications, soutien et échéancier	15 minutes

Maintenant, j'aimerais prendre du recul et regarder l'expérience dans son ensemble, du début à la fin, et parler de la façon dont la communication, le soutien et l'échéancier ont fonctionné en général.

Déroulement global et échéancier :

- En regardant tout le processus, où l'échéancier fonctionnait-il bien, et où les retards ou incertitudes causaient-ils du stress ou de la frustration?
- Étiez-vous généralement tenu informé du temps que cela pourrait prendre?
- Y a-t-il eu des moments où vous vous sentiez incertain sur ce qui se passait?

L'impression d'être soutenu :

- Dans l'ensemble, à quel point vous êtes-vous senti soutenu par l'Agence pendant ce processus?
- Y a-t-il eu des moments où vous vous êtes senti seul ou incertain vers qui vous tourner?
- Avez-vous senti que votre situation a été prise au sérieux et gérée équitablement?

Communication :

- Comment l'Agence a-t-elle communiqué avec vous tout au long du processus?
- Le nombre de communication était-il trop grand, trop peu, ou le bon nombre?
- À quel point était-il facile de joindre la bonne personne quand vous aviez des questions?
- Avez-vous reçu des renseignements cohérents de la part de chaque représentant?
- Le ton était-il généralement rassurant et clair, ou parfois déroutant ou alarmant?
- Le langage était-il clair?

Lacunes en matière d'information :

- Quelles informations auriez-vous aimé recevoir plus tôt ou dans un format différent?
- Quelle méthode (lettre, téléphone, message dans le compte de l'Agence en ligne, courriel, etc.) serait la plus fiable pour ce genre d'avis?

Confiance et réputation de l'Agence ` 10 minutes

Je voudrais que vous remplissez un sondage... Lorsque vous y répondez, pensez à votre confiance dans la façon dont l'Agence a géré votre situation dans son ensemble, pas seulement lors d'une interaction précise.

[SONDAGE – CONFIANCE]

1. Dans l'ensemble, comment votre expérience a-t-elle eu une incidence sur votre confiance envers l'Agence? Options de réponse : Confiance accrue envers l'Agence; Cela n'a pas changé ma confiance envers l'Agence; Cela a diminué ma confiance envers l'Agence

- Dans l'ensemble, comment votre expérience a-t-elle eu une incidence sur votre confiance envers l'Agence?
- Quels aspects du processus ont aidé à bâtir la confiance?
- Quels aspects ou moments ont diminué la confiance ou augmenté le stress?
- Avez-vous des préoccupations persistantes concernant la sécurité de votre compte aujourd'hui?
- En pensant au programme du Service de protection de l'identité, quelle serait la seule chose que l'Agence pourrait faire qui renforcerait le plus votre confiance dans le processus à l'avenir?

[SONDAGE – SATISFACTION]

1. À quel point étiez-vous satisfait de la façon dont l'Agence a traité votre dossier en général? Options de réponse : 1 = Pas du tout satisfait; 10 = Entièrement satisfait

Remerciement et conclusion : 5 minutes

- Avez-vous d'autres réflexions ou questions?