



# Expériences de la communauté de langue officielle en situation minoritaire avec les programmes et les services de l'Agence du revenu du Canada en 2022-2023

## Rapport Final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat : CW2299416

Valeur du contrat : 112 858,75 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : 2023-03-28

Date de remise : 2023-08-09

Numéro d'inscription : POR 151-22

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse : [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)

This report is also available in English.



**Expériences de la communauté de langue officielle en situation minoritaire avec les programmes et les services de l'Agence du revenu du Canada en 2022-2023**

**Rapport Final**

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada par Nanos Research

Août 2023

This publication is also available in English under the title: *2022-2023 Official Language Minority Community (OLMC) Experiences with Canada Revenue Agency Programs and Services*

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse suivante : [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)

**Numéro de catalogue** : Rv4-196/2023F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN)** : 978-0-660-69013-1

**Publication connexe (numéro d'enregistrement)** : POR 151-22)

Numéro de catalogue : Rv4-196/2023E-PDF (Rapport final, en anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-69012-4



## Table des matières

<b>Résumé exécutif</b> .....	<b>iii</b>
A. Contexte et objectifs .....	iii
B. Méthodologie.....	iv
C. Valeur du contrat .....	iv
D. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource .....	v
E. Principales constatations .....	6
<b>À propos du présent rapport</b> .....	<b>8</b>
<b>Constatations détaillées</b> .....	<b>9</b>
<b>Annexe A : Méthodologie</b> .....	<b>17</b>
<b>Annexe B : Groupes de discussion en ligne</b> .....	<b>27</b>
<b>Annexe C : Sondage en ligne</b> .....	<b>32</b>
<b>Annexe D: Carte de Référence CLOSM</b> .....	<b>34</b>



## Résumé exécutif

### A. Contexte et objectifs

L'Agence du revenu du Canada a retenu les services de Nanos Research pour mener des groupes de discussion parmi les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) au Canada. La recherche a pour but de consulter les CLOSM en ce qui a trait à leurs besoins en matière de prestation de services et de programmes dans leur première langue officielle, ainsi que d'élaborer des plans d'action ciblés pour répondre à ces besoins et d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'Agence quant à la façon dont les services et les programmes sont mis à leur disposition dans cette langue.

Les objectifs précis de la recherche sont les suivants :

- Obtenir un aperçu des expériences des CLOSM lorsqu'elles accèdent aux programmes et aux services de l'Agence dans leur première langue officielle.
- Comprendre pourquoi certaines CLOSM préfèrent accéder aux programmes et aux services de l'Agence dans leur seconde langue officielle.
- Déterminer si la méthode de prestation des services et des programmes de l'Agence répond aux besoins de ces communautés.
- Cerner les lacunes dans les services et les programmes offerts par l'Agence et cerner les occasions et les solutions possibles.

La recherche permettra à l'Agence de tenir compte des besoins et des préoccupations dans les domaines de la prestation des services et des programmes aux CLOSM, de cerner les services, les programmes ou les prestations de l'Agence qui pourraient bénéficier d'un examen plus approfondi, et d'élaborer une stratégie (globale) de l'Agence plus solide et à long terme qui tient compte des CLOSM.



## B. Méthodologie

Nanos a organisé 10 groupes de discussion en ligne auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus dont la première langue officielle (PLO) n'est pas celle de la majorité dans leur province ou territoire de résidence entre le 20 et le 28 juin 2023. Huit (8) des groupes ont été menés en français et deux (2) ont été menés en anglais. Une communauté de langue officielle en situation minoritaire a été définie comme des Canadiens âgés de plus de 18 ans dont la première langue officielle n'est pas celle de la majorité dans la province ou le territoire où ils résident actuellement (c.-à-d. l'anglais au Québec ou le français en Ontario, en Colombie-Britannique ou dans les provinces de l'Atlantique). La première langue officielle des répondants a été définie comme la langue officielle (anglais ou français) dont ils peuvent parler suffisamment bien pour tenir une conversation et dans laquelle la personne est la plus à l'aise et la plus compétente. Les personnes qui ne parlaient pas assez bien l'anglais ou le français pour tenir une conversation ont été exclues.

La configuration des groupes de discussion était la suivante :

- Deux groupes de résidents du Canada atlantique (FR)
- Deux groupes de résidents de l'Ontario (FR)
- Deux groupes de résidents des Prairies (FR)
- Deux groupes de résidents de la Colombie-Britannique (FR)
- Deux groupes de résidents du Québec (ANG)

Dans l'ensemble des groupes, 100 participants ont été recrutés et 76 y ont participé. Les participants ont reçu une rétribution de 100 \$. Les séances de discussion en groupe ont duré environ 90 minutes.

Tout au long du rapport, les participants dont la première langue officielle était le français étaient appelés participants francophones, tandis que ceux dont la première langue officielle était l'anglais (participants des groupes du Québec) étaient appelés participants anglophones.

La recherche qualitative vise à révéler un large éventail d'opinions et d'interprétations, plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Ces résultats ne doivent pas être utilisés pour estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes dans la population qui ont une opinion particulière parce qu'elles ne sont pas statistiquement prévisibles. Elle a permis à l'Agence d'évaluer les points de vue et de recueillir des renseignements approfondis auprès de ces communautés d'intérêts précises.

Pour obtenir la méthode détaillée, y compris le profil des participants, veuillez consulter l'annexe A.

## C. Valeur du contrat

La valeur totale du contrat était de 112 858,75 \$ (TVH comprise).

**Nom du fournisseur :** Nanos Research

Numéro de contrat de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : CW2230197

Date initiale du contrat : 2023-03-28

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec l'Agence à l'adresse [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)



## D. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

Cette attestation doit accompagner le rapport définitif soumis au chargé de projet.

J'atteste par la présente, à titre de représentant de Nanos Research, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, lesquelles sont énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications du gouvernement du Canada. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Nik Nanos  
Chef de la science des données et président  
Nanos Research  
[nik@nanos.co](mailto:nik@nanos.co)  
613-234-4666, poste 237

## E. Principales constatations

### Interagir avec l'Agence dans la langue officielle de prédilection et les préférences pour l'accès aux services

- La majorité des participants déclarent avoir accédé aux services, aux programmes ou aux prestations de l'Agence par l'intermédiaire du site Web de l'Agence, puis en composant le numéro sans frais de l'Agence et en utilisant un portail en ligne de l'Agence comme « Mon dossier ». Les participants préféraient accéder aux services en ligne de l'Agence en raison de leur commodité, de leur rapidité et de la disponibilité des ressources. Toutefois, certains ont éprouvé des difficultés avec l'accès en ligne et ont eu recours à d'autres méthodes, comme communiquer avec l'Agence par téléphone.
- Lorsqu'on leur a demandé dans quelle langue les services, les programmes ou les prestations auxquels ils ont accédé leur ont été fournis, bon nombre de participants, peu importe leur première langue officielle, ont indiqué qu'ils ont accédé aux services en anglais, soit parce qu'ils parlent mieux l'anglais, que leur conjoint parle l'anglais ou ils trouvent qu'il est plus facile de comprendre les directives et de naviguer dans les ressources en anglais. Ils préféraient utiliser l'anglais pour assurer une meilleure communication et une meilleure clarté, surtout lorsqu'ils traitent avec des comptables ou lorsqu'ils ont une préférence linguistique précise pour les interactions téléphoniques. Certains participants ont mentionné avoir accès aux services en français parce qu'il s'agit de leur langue préférée ou parce qu'ils se sentent plus à l'aise de communiquer en français. Ils ont apprécié les temps d'attente plus courts pour accéder aux services en français, surtout après avoir déménagé dans certaines provinces, comme la Nouvelle-Écosse ou le Québec. Plusieurs participants ont mentionné employer l'anglais et le français, selon la situation ou l'accessibilité. Ils passaient d'une langue à l'autre en fonction des paramètres de leur navigateur, de leurs préférences personnelles, ou s'ils aidaient une personne qui préférait une langue en particulier ou s'ils étaient aidés par une personne qui préférait une langue en particulier. Certains participants ont mentionné que certains documents ou logiciels étaient en anglais alors que leurs comptes ou leur correspondance étaient en français.

### Satisfaction à l'égard de l'accès aux services de l'Agence dans la langue officielle de préférence

- En moyenne, les participants francophones ont accordé une note de 7,6 sur 10 à leur capacité d'accéder aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence en français, tandis que les participants anglophones ont accordé une note de 9,4 sur 10 à leur capacité à y accéder en anglais. Dans l'ensemble, les participants ont mentionné le plus souvent avoir trouvé les services accessibles, clairs et faciles à comprendre dans la langue de leur choix. Toutefois, les participants francophones ont mentionné des difficultés mineures lors de l'accès aux services en français, comme des temps d'attente plus longs pour les agents francophones ou des difficultés occasionnelles avec la terminologie utilisée.
- En ce qui concerne la qualité de la langue dans leur langue de préférence pour les services, les programmes ou les prestations, les participants francophones ont accordé une note de 8,0 sur 10 à la qualité en moyenne, tandis que les participants anglophones ont donné une note plus élevée de 8,8 sur 10. Dans l'ensemble, les participants ont exprimé leur satisfaction à l'égard de la qualité de la langue et ont trouvé les renseignements accessibles et compréhensibles en anglais et en français. La majorité des participants estiment également que les renseignements fournis, écrits ou verbaux, par l'Agence dans leur langue officielle de préférence sont clairs en ce qui concerne la langue utilisée. Certains participants ont mentionné que la clarté des renseignements n'était pas nécessairement un problème de langue, mais plutôt un problème lié à la recherche de renseignements, surtout lorsqu'il s'agit d'accéder au site Web ou que le contenu lui-même manquait de clarté.

- Les participants ont mis l'accent sur l'importance des directives claires, de l'accessibilité en ce qui concerne la navigation sur le site Web et de l'utilisation d'un langage clair et simple pour améliorer la clarté des renseignements qui sont fournis par l'Agence sous forme écrite et verbale. Les participants ont également recommandé un meilleur marketing et une meilleure communication au sujet des programmes et des prestations disponibles, en veillant à ce que les agents embauchés par l'Agence soient compétents dans la langue qu'ils servent (y compris l'administration d'un test de compétence au moment de l'embauche), et en offrant une aide personnalisée à ceux qui en ont besoin (p. ex., appels vidéo).

### **Cerner les lacunes et les possibilités pour les services de l'Agence liés aux besoins de la communauté et aux besoins linguistiques**

- Lorsqu'on leur a posé des questions sur les besoins des CLOSM dans leur province en ce qui a trait aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence par rapport aux besoins des autres personnes dans leur province, de nombreux participants ont indiqué qu'il n'y avait pas de différences importantes dans les besoins de la communauté linguistique minoritaire par rapport au reste de la province, tandis que certains participants croyaient que des explications et de l'aide supplémentaires devraient être fournies aux personnes francophones. Quelques participants ont également mentionné que l'accessibilité linguistique est un défi potentiel dans une région majoritairement anglophone, plus particulièrement pour trouver des représentants francophones au téléphone.
- Les participants avaient des opinions partagées quant à savoir si les prestations, les services et les programmes offerts par l'Agence tenaient compte des besoins de la communauté linguistique minoritaire, et certains participants estimaient que l'Agence avait fait des efforts pour répondre aux besoins des francophones et des anglophones en offrant des services dans les deux langues et en ayant un personnel bilingue. Les participants francophones ont mentionné les défis liés à l'accès aux services dans la langue de leur choix, surtout par téléphone, lorsqu'il s'agissait d'accéder aux services de l'Agence en français à partir de leur province.
- Lorsqu'on leur a demandé comment les services, les programmes et les prestations de l'Agence peuvent mieux répondre à leurs besoins en ce qui a trait à la prestation de services dans la langue officielle de leur choix, les participants francophones ont le plus souvent mentionné d'augmenter la communication et la promotion des services, de collaborer avec les organismes faisant la promotion de la langue française, d'augmenter le personnel bilingue, de simplifier le langage et la terminologie, et d'améliorer la sensibilité dans les interactions avec le service à la clientèle. Les participants francophones et anglophones ont également mentionné la réduction du temps d'attente et la présentation plus organisée des renseignements dans les deux langues officielles.
- Les participants ont également offert des suggestions quant à la conception et à la mise en œuvre des services, des programmes et des prestations de l'Agence afin de mieux servir les CLOSM en anglais ou en français. Parmi ces suggestions, on retrouvait la prise en considération des variations linguistiques et des styles dans les régions francophones, en particulier dans les régions de l'Atlantique, tout en assurant un langage clair et simplifié, en offrant des guides propres à la langue pour les nouveaux arrivants, en simplifiant la langue et la terminologie, en intégrant des fonctions comme les options de rappel et le soutien par clavardage, en améliorant l'interface et la navigation du site Web, en fournissant des directives plus claires et des guides étape par étape, en accroissant la sensibilisation et la promotion des services, en tenant compte des besoins des différents groupes d'âge, en comprenant des images et des éléments visuels pour améliorer la compréhension, en offrant une formation en français pour les employés anglophones et en assurant l'accessibilité des renseignements.

## À propos du présent rapport

Ce rapport présente tout d'abord un résumé des principales constatations et conclusions, puis une analyse détaillée des résultats qualitatifs.

Les détails de la méthode et des caractéristiques de l'échantillon se trouvent à l'annexe A. L'instrument de sondage final (document) et le guide de discussion se trouvent à l'annexe B.

Les lecteurs doivent noter que la recherche menée auprès de groupes de discussion est de nature qualitative et directionnelle et ne doit pas être utilisée pour estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes dans la population qui ont une opinion particulière.

## Constatations détaillées

*Q – Comment accédez-vous habituellement aux services, aux programmes ou aux prestations de l'Agence du revenu du Canada? Pourquoi? [DEMANDER SI NON PRÉCISÉ] Avez-vous accédé à ces services en ligne, par téléphone, par courriel ou en personne?*

La plupart des participants déclarent avoir accédé aux services, aux programmes ou aux prestations de l'Agence par l'intermédiaire du site Web de l'Agence, puis en composant le numéro sans frais de l'Agence et en utilisant un portail en ligne de l'Agence comme « Mon dossier ».

1. Portail en ligne : De nombreux participants ont indiqué qu'ils accèdent aux services de l'Agence par l'intermédiaire du portail Internet. Ils trouvent qu'il s'agit de la façon la plus rapide et la plus facile d'accéder aux renseignements, aux services et aux prestations. Ils apprécient la commodité et l'accessibilité des plateformes en ligne comme « Mon Dossier/My Account » et le site Web de l'Agence.
2. Téléphone : Certains participants ont mentionné utiliser le téléphone pour accéder à des renseignements généraux ou à des services précis. Ils ont trouvé cela utile lorsqu'ils avaient des questions ou avaient besoin d'aide, par exemple, pour obtenir des prestations pour enfants ou mettre à jour leur numéro d'assurance sociale. Toutefois, quelques participants francophones ont mentionné que la communication par téléphone peut entraîner de longs délais d'attente et qu'ils préfèrent les méthodes en ligne pour cette raison.
3. Courriel : Quelques participants francophones ont mentionné l'utilisation du courriel pour soumettre des documents ou recevoir des copies physiques des factures et des avis. Ils préféreraient cette méthode parce qu'elle s'harmonisait avec leurs systèmes papier existants ou lorsqu'ils éprouvaient des difficultés à accéder à leurs comptes en ligne.
4. En personne : Quelques participants ont mentionné avoir visité l'Agence en personne pour trouver des renseignements ou résoudre des problèmes. Ils ont trouvé utile d'avoir des interactions en personne et d'obtenir de l'aide immédiate, surtout lorsqu'ils ne pouvaient pas trouver de réponses en ligne ou avaient des questions précises. \*Remarque : L'Agence n'offre pas de services en personne et Service Canada a été mentionné par quelques participants, qui ont indiqué avoir eu recours aux services en personne.

Les participants ont souligné les avantages de l'accès aux services en ligne de l'Agence avec les participants anglophones en disant que cela est plus rapide, plus pratique et plus efficace. Les participants francophones ont également mentionné la commodité et le service plus rapide, et ils ont mentionné que les services en ligne sont accessibles en tout temps et leur permettent d'effectuer des tâches à leur propre rythme. Ils ont mentionné qu'ils trouvent les plateformes en ligne conviviales et apprécient la disponibilité des formulaires et des ressources. Certains participants francophones ont mentionné avoir éprouvé des difficultés ou des frustrations quant à l'accès à leurs comptes en ligne, y compris des problèmes liés aux identifiants d'ouverture de session, à la réception de mots de passe par la poste ou à l'impossibilité d'accéder à leurs comptes. Ces difficultés les ont amenés à recourir à l'aide téléphonique ou à demander de l'aide aux autres.

Dans l'ensemble, les participants anglophones et francophones préféreraient accéder aux services en ligne de l'Agence en raison de leur commodité, de leur rapidité et de la disponibilité des ressources. Toutefois, certains ont éprouvé des difficultés avec l'accès en ligne et ont eu recours à d'autres méthodes, comme le téléphone.

*Q – Dans quelle langue les prestations, les services ou les programmes auxquels vous avez accédé vous ont-ils été fournis? [Français ou anglais] [Si ce n'est pas dans la langue officielle de préférence] Pourquoi n'avez-vous pas accès à ces services, à ces programmes ou à ces prestations en [français/anglais]?*

Lorsqu'on leur a demandé dans quelle langue les services, les programmes ou les prestations auxquels ils ont accédé leur ont été fournis, la plupart des participants anglophones ont dit qu'ils avaient accès aux services en anglais parce qu'ils parlaient mieux l'anglais et qu'ils se sentaient plus à l'aise de l'utiliser. De plus, ils estimaient que l'anglais fournissait une meilleure compréhension pour eux et qu'ils ont de la difficulté à traiter ou à comprendre certains termes en français. Certains participants anglophones ont mentionné parfois choisir le français, car ils croyaient que cela pourrait raccourcir leur temps d'attente lorsqu'ils communiquent avec l'Agence ou parce qu'ils connaissaient mieux certains termes en français.

Les participants francophones ont également indiqué qu'ils ont accédé aux services en anglais parce que leur conjoint parle anglais, ou ils trouvent qu'il est plus facile de comprendre les directives et de naviguer dans les ressources en anglais. Ils préféraient utiliser l'anglais pour assurer une meilleure communication et une meilleure clarté, surtout lorsqu'ils traitent avec des comptables ou lorsqu'ils ont une préférence linguistique précise pour les interactions téléphoniques. Certains participants francophones ont mentionné accéder aux services en français parce qu'il s'agit de leur langue préférée ou parce qu'ils se sentent plus à l'aise de communiquer en français. Ils ont remarqué qu'il y avait des temps d'attente plus courts pour accéder aux services en français, surtout après avoir déménagé dans certaines provinces, comme la Nouvelle-Écosse ou le Québec. Plusieurs participants francophones ont indiqué qu'ils avaient accès aux services en anglais et en français, selon la situation ou la disponibilité. Ils passaient d'une langue à l'autre en fonction des paramètres de leur navigateur, de leurs préférences personnelles, ou s'ils aidaient une personne qui préférait une langue en particulier ou s'ils étaient aidés par une personne qui préférait une langue en particulier. Certains participants francophones ont également mentionné que certains documents ou logiciels étaient en anglais alors que leurs comptes ou leur correspondance étaient en français.

Les participants qui ont accédé aux services dans une langue autre que leur langue préférée ont indiqué les raisons suivantes :

**Préférences linguistiques et temps d'attente :** Certains participants, francophones et anglophones, ont mentionné qu'ils avaient choisi une langue précise afin de réduire au minimum le temps d'attente. Ils ont opté pour la langue dans laquelle les temps d'attente pour obtenir le service étaient plus courts, même si leurs documents étaient dans l'autre langue. Toutefois, quelques participants francophones ont exprimé de la frustration lorsqu'ils ne pouvaient pas recevoir d'aide dans la langue de leur choix, car malgré le fait qu'ils ont choisi le français comme option de service au téléphone, la personne qui répondait ne parlait que l'anglais.

**Familiarité :** Les participants ont souligné, comme principale raison d'accéder aux services dans une certaine langue, le fait qu'ils se sentaient plus à l'aise de communiquer dans cette langue et leur connaissance de celle-ci. Les participants francophones ont expressément mentionné qu'ils connaissent mieux les termes techniques liés à l'Agence en anglais, ce qui explique pourquoi ils ont choisi d'accéder aux services en anglais.

**Langue et emplacement :** Certains participants francophones ont mentionné que lorsqu'ils téléphonent à l'Agence, il est plus facile de trouver une personne qui parle l'anglais que de trouver une personne qui parle le français dans certaines régions, comme la Colombie-Britannique et les provinces des Prairies.

Dans l'ensemble, les participants anglophones et francophones ont indiqué qu'ils avaient accédé aux services, aux programmes ou aux prestations de l'Agence dans la langue qui leur convenait le mieux, qu'il s'agisse de leur première langue officielle ou non. Ils ont tenu compte de facteurs, tels que les préférences personnelles, les compétences linguistiques, la facilité de communication et la disponibilité, au moment de choisir une langue officielle précise.

*Q – Lorsque vous interagissez avec l'Agence, avez-vous habituellement accès à des services, à des programmes ou à des prestations en français ou en anglais? Pourquoi? [DEMANDER – S'ILS Y ONT ACCÈS DANS LEUR SECONDE LANGUE OFFICIELLE, POURQUOI ILS Y ACCÈDENT-ILS DANS L'AUTRE LANGUE? ]*

De nombreux participants ont indiqué qu'ils ont accédé aux services en anglais, soit parce qu'ils parlent mieux l'anglais (participants anglophones), que leur conjoint parle l'anglais, ou parce qu'ils trouvent qu'il est plus facile de comprendre les directives et de naviguer dans les ressources en anglais. Certains participants francophones ont également mentionné accéder aux services en anglais pour des raisons de commodité ou de rapidité, car il est plus facile d'accéder aux ressources en anglais par l'intermédiaire de l'Agence.

Certains participants francophones ont mentionné accéder aux services en français parce qu'il s'agit de leur langue préférée ou parce qu'ils se sentent plus à l'aise de communiquer en français. Ils apprécient le fait qu'ils sont en mesure de comprendre les renseignements facilement et de tenir des conversations dans leur langue préférée.

Quelques participants francophones ont mentionné être à l'aise en anglais et en français, et choisir une langue en fonction de leurs préférences personnelles, de la disponibilité des renseignements ou de la première langue offerte pendant les interactions. Ils ont mentionné être en mesure de passer d'une langue à l'autre selon la situation.

### **Satisfaction à l'égard de l'accès aux services de l'Agence dans la langue officielle de préférence**

*Q – Dans l'ensemble, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas accessible du tout » et 10 signifie « Entièrement accessible », comment évalueriez-vous votre capacité à accéder aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence en [FRANÇAIS/ANGLAIS]?*

*Q – Pourquoi avez-vous attribué cette note?*

La plupart des participants ont évalué positivement leur capacité à accéder aux services, aux programmes ou aux prestations de l'Agence dans la langue de leur choix (note de 7 à 10, sur 10), et tous les participants anglophones ont mentionné qu'ils trouvaient que les services étaient accessibles. Selon eux, les services dans la langue choisie étaient accessibles, clairs et faciles à comprendre. Certains participants ont fait part de difficultés mineures, comme des temps d'attente plus longs pour parler à des agents francophones ou des difficultés occasionnelles avec la terminologie en français. Toutefois, ils étaient tout de même d'avis que l'accessibilité en général est satisfaisante. Quelques participants ont souligné la convivialité du site Web de l'Agence comme un aspect à améliorer, mentionnant les difficultés à trouver des renseignements précis.

*Q – Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout clair et très difficile à comprendre » et 10 signifie « Très clair et facile à comprendre », comment évalueriez-vous la clarté de la langue (traduction) des services, des programmes ou des prestations de l'Agence en [ANGLAIS/FRANÇAIS] dans l'ensemble?*

*Q – Pourquoi avez-vous attribué cette note?*

En général, les participants anglophones et francophones ont accordé une note positive à la clarté de la langue des services, des programmes ou des prestations de l'Agence (note de 7 à 10, sur 10). Ils ont trouvé la traduction claire, bien rédigée et facile à comprendre. Quelques participants des groupes francophones et anglophones ont mentionné des problèmes mineurs, comme des erreurs d'orthographe occasionnelles ou l'utilisation de termes juridiques complexes nécessitant une interprétation plus approfondie. Toutefois, dans l'ensemble, les participants ont exprimé leur satisfaction à l'égard de la qualité de la traduction et ont trouvé les renseignements accessibles et compréhensibles en anglais et en français. Les participants anglophones ont indiqué qu'il n'y avait aucune difficulté en ce qui a trait à la structure des phrases ou à la grammaire.

*Q – Estimez-vous que les renseignements fournis, écrits ou verbaux, par l'Agence en [FRANÇAIS/ANGLAIS] sont clairs en ce qui concerne la langue utilisée? Expliquez pourquoi.*

La majorité des participants estiment que les renseignements fournis, écrits ou verbaux, par l'Agence dans leur langue officielle de préférence sont clairs en ce qui concerne la langue utilisée. Certains participants ont mentionné que la clarté des renseignements n'était pas nécessairement un problème de langue, mais plutôt un problème lié à la recherche de renseignements, surtout lorsqu'il s'agit d'accéder au site Web ou que le contenu lui-même manquait de clarté. Ils estiment que la clarté pourrait être améliorée en ce qui concerne la navigation du site Web et l'accès à celui-ci. Les participants francophones ont indiqué que le vocabulaire ou certains termes utilisés par l'Agence en français ne sont peut-être pas utilisés couramment dans le langage courant, ce qui pourrait prêter à confusion. Ces participants ont proposé d'utiliser un langage plus commun pour assurer une meilleure compréhension.

Quelques participants francophones ont mentionné que les renseignements fournis par l'Agence, particulièrement en français, pourraient être excessivement longs. Ils estiment que des explications plus courtes et plus concises amélioreraient la clarté et la convivialité.

*Q – Comment pourrait-on améliorer la clarté des renseignements fournis, écrits ou verbaux, en ce qui concerne la langue?*

Les participants ont fourni les suggestions suivantes sur la façon dont on pourrait améliorer la clarté des renseignements fournis par l'Agence relativement à la langue :

1. **Embauche et formation** : Les participants francophones ont suggéré que l'Agence devrait s'assurer que les agents qu'ils embauchent sont compétents dans la langue qu'ils servent. Ils ont recommandé d'évaluer les compétences linguistiques au cours du processus d'embauche et de fournir de la formation aux agents afin d'améliorer leurs compétences linguistiques dans la langue dans laquelle ils offrent le service.
2. **Directives et accès clairs** : Les participants francophones ont mentionné le besoin de directives claires et d'un accès plus facile aux renseignements. Ils ont suggéré d'avoir un portail préalable avec des directives, d'améliorer le processus d'ouverture de session et de fournir une page distincte pour les directives sur la façon d'accéder à des services précis.
3. **Définitions et glossaire** : Certains participants anglophones ont proposé l'inclusion de définitions et de termes clés à côté du texte principal, soit sous forme de fenêtres contextuelles, soit sous forme de glossaire. Ils ont mentionné que cela permettrait de clarifier la terminologie juridique et précise utilisée par l'Agence.
4. **Amélioration de la navigation sur le site Web** : Les participants anglophones et francophones ont exprimé le besoin d'une meilleure navigation sur le site Web, y compris l'amélioration de la fonction de recherche par mot-clé et la réduction du nombre de liens qui ne sont pas utiles. Ils ont souligné l'importance de rendre le site Web plus convivial et accessible, surtout pour les appareils mobiles.

5. **Aide personnalisée** : Plusieurs participants anglophones et francophones ont suggéré d'avoir des options pour les appels vidéo, le clavardage en direct ou les représentants du service à la clientèle qui communiquent avec eux pour fournir une aide personnalisée. Ils estiment que ces options amélioreraient la clarté et fourniraient un soutien immédiat.
6. **Langage clair et simple et langage courant** : Les participants anglophones et francophones ont souligné la nécessité pour l'Agence d'utiliser un langage clair et simple et d'éviter le jargon excessif. Les participants francophones ont expressément recommandé d'écrire dans un style de langage courant qui est plus accessible au grand public.
7. **Contenu clair et concis** : Les participants anglophones ont mentionné l'importance de rendre le contenu plus clair et plus concis, surtout dans les documents écrits. Ils ont suggéré de fournir des exemples et des calculs pour aider les gens à mieux comprendre les renseignements.

Dans l'ensemble, les participants anglophones et francophones ont mis l'accent sur l'importance des directives claires, de l'accessibilité en ce qui concerne la navigation sur le site Web et de l'utilisation d'un langage clair et simple pour améliorer la clarté des renseignements qui sont fournis par l'Agence sous forme écrite et verbale.

*Q – Dans l'ensemble, estimez-vous que les prestations, les services ou les programmes qui vous sont offerts par l'Agence répondent à vos besoins dans la langue dans laquelle vous souhaitez les recevoir? Expliquez pourquoi.*

De nombreux participants anglophones et francophones ont indiqué que les services, les programmes ou les prestations de l'Agence répondaient à leurs besoins en matière de langue, mais il y avait des points à améliorer en ce qui a trait à la convivialité et aux renseignements techniques plus clairs selon les participants anglophones et francophones. Certains participants francophones ont recommandé un meilleur marketing et une meilleure communication au sujet des programmes et des prestations disponibles, tandis que quelques participants francophones et anglophones ont mentionné des difficultés à ouvrir une session et à trouver des renseignements précis, suggérant que l'Agence pourrait fournir des exemples et rendre le site Web plus accessible et plus facile à naviguer.

En général, les participants ont apprécié la disponibilité des options bilingues, comme la possibilité de sélectionner leur langue de préférence pendant les interactions. Ils estimaient qu'il était important d'avoir le choix de communiquer dans leur langue privilégiée.

## **Cerner les lacunes et les possibilités pour les services de l'Agence liés aux besoins de la communauté**

*Q – Pensez-vous que les besoins de la communauté linguistique minoritaire dans votre province [DEMANDER : CEUX QUI SONT LES PLUS COMPÉTENTS EN FR/ANG] liés aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence sont différents de ceux des autres personnes dans la province? De quelle façon? Expliquez pourquoi.*

Lorsqu'on leur a posé des questions sur les besoins de la communauté linguistique minoritaire dans leur province en ce qui a trait aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence par rapport aux besoins des autres personnes dans leur province, les opinions divergent quant à savoir s'il y avait des différences importantes entre les deux. Certains participants étaient d'avis que les services offerts étaient équivalents dans les deux langues, tandis que d'autres croyaient que des explications et de l'aide supplémentaires devraient être fournies aux personnes francophones. L'accessibilité linguistique a été mentionnée comme un défi potentiel, en particulier pour trouver des représentants francophones au téléphone.

Les participants ont également souligné les différences dans les compétences linguistiques et la terminologie technique dans les différentes régions. Certains participants ont souligné l'importance d'affecter du personnel francophone pour servir des régions précises ou de donner la priorité à certains secteurs. Cela a été souligné en particulier par les participants des provinces de l'Atlantique et de l'Ontario, car les expressions et les accents en français diffèrent des autres régions, comme le Québec. Certains ont mentionné qu'ils voulaient que les agents de l'Agence puissent parler le français régional ou qu'ils le connaissent dans la province où ils offraient des services.

*Q – À votre connaissance, pensez-vous que les prestations, les services et les programmes tels qu'ils sont actuellement offerts ou fournis par l'Agence tiennent compte de ces besoins (mentionnés ci-dessus)? Expliquez pourquoi.*

Les participants avaient des opinions mitigées quant à savoir si les prestations, les services et les programmes offerts par l'Agence tenaient compte des besoins de la communauté linguistique minoritaire, et certains participants estimaient que l'Agence avait déployé des efforts pour répondre aux besoins des francophones et des anglophones, en offrant des services dans les deux langues et en ayant un personnel bilingue. D'autres participants ont mentionné les défis liés à l'accès aux services dans la langue de leur choix, surtout en personne ou par téléphone lorsqu'il s'agissait d'accéder aux services de l'Agence en français à partir de leur province. Il y a eu des suggestions pour améliorer l'accessibilité linguistique, comme fournir des traductions sur le site Web, offrir des services dans d'autres langues et tirer parti des compétences linguistiques des employés immigrants. Les participants ont également souligné l'importance de l'inclusion et de la reconnaissance des divers besoins linguistiques des différents groupes minoritaires. Les participants des provinces de l'Atlantique ont décrit des expériences où leur accent français a été mal compris, ce qui les a empêchés de communiquer adéquatement avec les agents de l'Agence en français. Un participant de la région de l'Atlantique a dit avoir été transféré à un agent anglophone en raison de son accent.

*Q – Quelles sont vos recommandations, s'il y a lieu, afin que l'Agence améliore ses services, ses programmes ou ses prestations afin de mieux répondre à ces besoins?*

Les participants ont présenté plusieurs recommandations à l'Agence pour améliorer leurs services, leurs programmes et leurs prestations afin de mieux répondre aux besoins de la communauté linguistique minoritaire, notamment :

- Mettre en œuvre des codes propres à la langue pour certaines prestations afin qu'elles puissent être facilement trouvées dans les deux langues officielles (participants francophones).
- Améliorer l'accessibilité et la conception du site Web, en fournissant des tutoriels vidéo dans les deux langues (participants anglophones et francophones).
- Assurer la disponibilité du personnel bilingue (participants anglophones et francophones).
- Offrir des ressources pour l'aide à la traduction (participants francophones).

- Embaucher un plus grand nombre d'employés bilingues ou francophones afin de réduire le temps d'attente pour les minorités de langue officielle qui demandent un service dans la langue officielle de leur choix (participants francophones).
- Promouvoir les services en français (participants francophones).
- Tenir régulièrement une formation sur la sensibilisation à la langue française (liée à l'importance de fournir aux Canadiens d'expression française des services en français, même si l'anglais est la langue officielle dominante) [participants francophones].
- Offrir des services dans d'autres langues (p. ex., l'espagnol) pour répondre aux besoins des nouveaux immigrants (participants anglophones).
- Décentraliser les centres d'appels afin que les gens puissent parler à des agents ayant des spécificités linguistiques semblables.
- Mener des programmes réguliers de sensibilisation à la langue française afin de s'assurer que l'Agence connaît les différents accents français dans l'ensemble des régions du Canada (p. ex., reconnaître et servir les résidents francophones des provinces de l'Atlantique en français plutôt que de les transférer à un agent anglophone) [participants francophones].

Il y a également eu des appels des participants anglophones et francophones pour reconnaître la diversité linguistique au sein de la communauté linguistique minoritaire, comme la prise en charge des personnes qui parlent le français international et la reconnaissance des minorités anglophones au Québec.

## Cerner les lacunes et les possibilités pour les services de l'Agence liés aux besoins linguistiques

*Comment les services, les programmes et les prestations de l'Agence peuvent-ils mieux répondre à vos besoins en matière de prestation de services en [FRANÇAIS/ANGLAIS]? Autre chose?*

Lorsqu'on leur a demandé comment les services, les programmes et les prestations de l'Agence peuvent mieux répondre à leurs besoins en matière de prestation de services dans leur première langue officielle, les participants anglophones et francophones ont le plus souvent mentionné la simplification de la langue et de la terminologie. Les participants francophones et anglophones ont également mentionné la réduction du temps d'attente et la présentation plus organisée des renseignements dans les deux langues officielles. Les participants francophones ont le plus souvent mentionné des recommandations, comme l'augmentation de la communication et de la promotion des services, la collaboration avec les organisations faisant la promotion de la langue française, l'augmentation du personnel bilingue, la simplification de la langue et de la terminologie, et l'amélioration de la sensibilité dans les interactions avec le service à la clientèle.

De plus, de nombreux participants anglophones et francophones ont souligné l'importance des interfaces conviviales, des renseignements accessibles et de la communication proactive afin de s'assurer que les particuliers peuvent facilement accéder aux services et aux prestations offerts par l'Agence et les comprendre.

*Q – Qu'est-ce que l'Agence devrait prendre en considération, le cas échéant, dans la conception et la mise en œuvre de ses services, de ses programmes et de ses prestations afin de mieux servir les [ONTARIENS/QUÉBÉCOIS,ETC.] en [ANGLAIS/FRANÇAIS]? Pourquoi?*

Les participants ont fait part de leurs points de vue sur ce que l'Agence devrait prendre en considération dans la conception et la mise en œuvre de leurs services, de leurs programmes et de leurs prestations afin de mieux servir les minorités de langue officielle en anglais (participants du Québec) ou en français (le reste). Les suggestions comprenaient ce qui suit :

- Tenir compte des variations linguistiques et des styles dans les régions francophones, surtout dans les régions de l'Atlantique (participants francophones).
- Assurer un langage clair et simplifié (participants francophones).
- Offrir des services personnalisés et adaptés (participants francophones).
- Offrir des guides propres à la langue pour les nouveaux arrivants (participants francophones).
- Utiliser la technologie pour faciliter la communication et l'accès aux services (participants francophones).
- Intégrer des fonctions comme les options de rappel et le soutien par clavardage (participants francophones).
- Améliorer l'interface et la navigation du site Web (participants anglophones et francophones).
- Fournir des directives plus claires et des guides étape par étape (participants anglophones).
- Accroître la sensibilisation et la promotion des services (participants anglophones et francophones).
- Tenir compte des besoins des différents groupes d'âge, y compris les images et les éléments visuels, afin d'améliorer la compréhension (participants anglophones et francophones).
- Offrir de la formation en français aux employés anglophones (participants francophones).
- Assurer l'accessibilité des renseignements (participants francophones).

Les participants anglophones et francophones ont souligné l'importance des interfaces conviviales, de la communication claire et de la prestation efficace de services pour répondre aux divers besoins des personnes dans les communautés anglophones et francophones.

## Annexe A : Méthodologie

### Méthode qualitative

Nanos a organisé 10 groupes de discussion en ligne auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus dont la PLO n'est pas celle de la majorité dans leur province ou territoire de résidence (voir l'annexe D pour obtenir la carte de référence utilisée pour cibler les CLOSM) entre le 20 juin et le 28 juin 2023.

La configuration des groupes de discussion était la suivante :

- Deux groupes de résidents du Canada atlantique (FR)
- Deux groupes de résidents de l'Ontario (FR)
- Deux groupes de résidents des Prairies (FR)
- Deux groupes de résidents de la Colombie-Britannique (FR)
- Deux groupes de résidents du Québec (ANG)

Huit (8) des groupes ont été menés en français et deux (2) ont été menés en anglais. Chaque séance durait jusqu'à 90 minutes.

Les séances ont été réparties comme suit :

Date et heure	Lieu	Composition du groupe
Mardi 20 juin à 17 h (HE)/18 h (HA)	Atlantique	Neuf résidents francophones des provinces de l'Atlantique âgés de 18 ans et plus
Mardi 20 juin à 18 h 45 (HE)/19 h 45 (HA)	Atlantique	Huit résidents francophones des provinces de l'Atlantique âgés de 18 ans et plus
Samedi 24 juin à 13 h (HE)/11 h (HNR)	Prairies	Sept résidents francophones des provinces des Prairies âgés de 18 ans et plus
Samedi 24 juin à 15 h (HE)/13 h (HNR)	Prairies	Cinq résidents francophones des provinces des Prairies âgés de 18 ans et plus
Dimanche 25 juin à 14 h (HE)/11 h (HP)	Colombie-Britannique	Sept résidents francophones de la Colombie-Britannique âgés de 18 ans et plus
Dimanche 25 juin à 16 h (HE)/13 h (HP)	Colombie-Britannique	Sept résidents francophones de la Colombie-Britannique âgés de 18 ans et plus
Mardi 27 juin à 17 h 15 (HE)	Québec	Sept résidents anglophones du Québec âgés de 18 ans et plus
Mardi 27 juin à 19 h (HE)	Québec	Huit résidents anglophones du Québec âgés de 18 ans et plus
Mercredi 28 juin à 17 h 15 (HE)	Ontario	Huit résidents francophones de l'Ontario âgés de 18 ans et plus
Mercredi 28 juin à 19 h (HE)	Ontario	Dix résidents francophones de l'Ontario âgés de 18 ans et plus

\* Une communauté de langue officielle en situation minoritaire a été définie comme des Canadiens âgés de plus de 18 ans et plus dont la première langue officielle n'est pas celle de la majorité dans la province ou le territoire où ils résident actuellement (c.-à-d. l'anglais au Québec ou le français en Ontario, en Colombie-Britannique ou dans les provinces de l'Atlantique). La première langue officielle des répondants a été définie comme la langue officielle (anglais ou français) dont ils peuvent parler suffisamment bien pour tenir une conversation et dans laquelle la personne est la plus à l'aise et la plus compétente. Les personnes qui ne parlaient pas assez bien

l'anglais ou le français pour tenir une conversation ont été exclues. Tout au long du rapport, les participants dont la première langue officielle était le français étaient appelés participants francophones, tandis que ceux dont la première langue officielle était l'anglais (participants des groupes du Québec) étaient appelés participants anglophones.

Chaque groupe comptait de cinq à dix participants (cible de six à huit), dont dix étaient recrutés par groupe pour atteindre cet objectif. Au total, 76 personnes ont participé aux discussions de groupe parmi les 100 personnes recrutées.

### **Recrutement**

Nanos Research a élaboré le questionnaire de présélection des participants et l'a fourni à l'Agence du revenu du Canada aux fins d'examen avant la mise au point. Les participants ont été sélectionnés pour s'assurer qu'ils atteignaient l'âge cible (18 ans et plus) et qu'ils étaient considérés comme une minorité de langue officielle telle qu'elle est définie par l'Agence.

Les participants ont également été sélectionnés en fonction du nombre d'interactions qu'ils ont eues avec l'Agence au cours des trois dernières années et, dans la mesure du possible, seuls ceux qui ont eu une ou plusieurs interactions ont été invités à participer. Les participants ont également été sélectionnés pour s'assurer que les groupes comprenaient un mélange de genres, d'études et d'âge, et qu'ils seraient à l'aise d'exprimer leurs opinions devant les autres. Les exclusions normales de groupes de discussion étaient en place (recherche en marketing, médias et emploi au sein du gouvernement fédéral, et participation récente aux groupes de discussion connexes). Tous les participants ont reçu 100 \$ en reconnaissance de leur temps.

Les participants ont été recrutés par téléphone afin de cibler précisément les communautés où la prévalence des CLOSM est plus élevée (voir l'annexe D pour obtenir la carte de référence utilisée) et ont reçu le questionnaire de présélection en ligne. Seules les personnes admissibles ont été invitées à participer aux discussions de groupe.

Tous les groupes ont été enregistrés (audio et vidéo) uniquement aux fins d'analyse subséquente par l'équipe de recherche. Au cours du processus de recrutement, les participants ont donné leur consentement à un tel enregistrement et ont reçu des assurances d'anonymat.

### **Animation**

Alexandra Apavaloae, chercheuse principale et modératrice, a animé six séances de discussion de groupe, alors que Levy Muhizi, modérateur intermédiaire, en a animé quatre.

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

## Profil du participant

Profil	Nombre de participations
<b>Genre</b>	
Hommes	37 participants
Femmes	36 participants
Autres	2 participants
<b>Âge</b>	
Âgés de 18 à 34 ans	21 participants
Âgés de 35 à 54 ans	36 participants
Âgés de 55 ans et plus	16 participants
<b>Revenu</b>	
Moins de 20 000 \$	2 participants
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	9 participants
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	10 participants
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	8 participants
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	18 participants
De 100 000 \$ à moins de 120 000 \$	10 participants
De 120 000 \$ à moins de 150 000 \$	9 participants
150 000 \$ ou plus	8 participants
<b>Études</b>	
Diplôme d'études secondaires	8 participants
Études partielles au collège ou à l'université	11 participants
Études collégiales terminées	15 participants
Études universitaires terminées	29 participants
Diplôme d'études supérieures	12 participants
<b>Emploi</b>	
Employé à temps plein	53 participants
Employé à temps partiel	5 participants
Travailleur indépendant	5 participants
Retraité	5 participants
Étudiant	4 participants
Sans emploi/Autre	4 participants
<b>Origine ethnique</b>	
Blanc	55 participants
Noir	14 participants
Autres	5 participants
<b>Interaction avec l'Agence</b>	
Aucune interaction avec l'Agence au cours des trois dernières années	1 participant
D'une à trois interactions avec l'Agence au cours des trois dernières années	43 participants
De quatre à six interactions avec l'Agence au cours des trois dernières années	24 participants
Au moins sept interactions avec l'Agence au cours des trois dernières années	8 participants

**Interagir avec l'Agence dans la langue officielle de prédilection et préférences pour l'accès aux services – PROFIL**

[SONDAGE EN LIGNE DISTRIBUÉ AUX PARTICIPANTS AU DÉBUT DE LA SÉANCE]

[SONDAGE] Q – Parmi les prestations, les services et les programmes offerts par l'Agence du revenu du Canada, lesquels connaissez-vous? [NON DEMANDÉ] [OUVERT]

<b>Services, programmes ou prestations (non demandé)</b>	<b>Francophones (n=100)*</b>	<b>Anglophones (n=35)*</b>
Crédit d'impôt/Taxes à l'importation	17 mentions	3 mentions
Soutien téléphonique sans frais/Services du site Web (p. ex., changement d'adresse)/Plan de paiement	15 mentions	2 mentions
Prestations d'assurance-emploi	12 mentions	5 mentions
Déclaration de revenus	12 mentions	3 mentions
Allocation canadienne pour enfants/ACE	11 mentions	2 mentions
Prestations liées à la COVID-19 (PCU, ACT, SSUC)	8 mentions	4 mentions
Crédit pour la TPS/TVH	7 mentions	2 mentions
Crédit d'impôt pour personnes handicapées	1 mention	4 mentions
Pension	3 mentions	2 mentions
Paiement de l'Incitatif à agir pour le climat	3 mentions	1 mention
Prestation dentaire canadienne	3 mentions	-
Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)	1 mention	2 mentions
Soutien familial	1 mention	1 mention
Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement	1 mention	1 mention
Crédit pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE)	1 mention	-
Aucune de ces réponses	2 mentions	1 mention
Autres	2 mentions	1 mention
Incertain	-	1 mention

\*Selon plusieurs mentions

[SONDAGE] Q – Parmi les prestations, les services et les programmes offerts par l'Agence du revenu du Canada, lesquels connaissez-vous? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [DEMANDÉ]

<b>Services, programmes ou prestations*</b>	<b>Francophones (n=52)</b>	<b>Anglophones (n=14)</b>
Prestations liées à la COVID-19 (PCU, ACT, SSUC)	40 participants	11 participants
Allocation canadienne pour enfants/ACE	35 participants	13 participants
Crédit d'impôt pour personnes handicapées	27 participants	8 participants
Prestation dentaire canadienne	17 participants	7 participants
Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement	9 participants	4 participants
Prestation pour logement locatif (Allocation canadienne pour le logement)	8 participants	4 participants
Crédit pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE)	6 participants	2 participants
Autres	3 participants	1 participant
Aucun	8 participants	1 participant

\*Selon plusieurs sélections

[SONDAGE] Q – [SI LA RÉPONSE EST POSITIVE, POSEZ LA QUESTION POUR CHACUNE DES OPTIONS] Comment avez-vous appris l'existence de [INSÉRER LA SÉLECTION DE LA QUESTION PRÉCÉDENTE]?

## Participants francophones

Sources de sensibilisation (demandées pour chaque service au courant)	Médias sociaux	Journal	Radio	Télévision	Ami ou membre de la famille	Autres
Allocation canadienne pour enfants/ACE (n=35)	2 participants	1 participant	-	3 participants	21 participants	8 participants
Prestations liées à la COVID-19 (PCU, ACT, SSUC) [n=40]	9 participants	6 participants	3 participants	10 participants	9 participants	3 participants
Crédit d'impôt pour personnes handicapées (n=22)	3 participants	1 participant	-	-	10 participants	8 participants
Prestation dentaire canadienne (n=21)	5 participants	-	2 participants	6 participants	4 participants	4 participants
Prestation pour logement locatif [n=11] (Allocation canadienne pour le logement)	1 participant-	1 participant-	1 participant-	2 participants	participants	2 participants
Crédit pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) [n=7]	-	2 participants	-	1 participant	2 participants	2 participants
Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement (n=11)	1 participant	2 participants	-	1 participant	4 participants	3 participants
Autre (n=3)	-	1 participant	-	-	2 participants	-

## Participants anglophones

<b>Sources de sensibilisation (demandées pour chaque service au courant)</b>	<b>Médias sociaux</b>	<b>Journal</b>	<b>Radio</b>	<b><u>Télévision</u></b>	<b>Ami ou membre de la famille</b>	<b>Autres</b>
Allocation canadienne pour enfants/ACE (n=13)	-	-	1 participant	-	8 participants	4 participants
Prestations liées à la COVID-19 (PCU, ACT, SSUC) [n=11]	2 participants	-	3 participants	3 participants	2 participants	1 participant
Crédit d'impôt pour personnes handicapées (n=13)	1 participant	1 participant	-	- 3 participants	3 participants	5 participants
Prestation dentaire canadienne (n=2)	-	-	-	-	1 participant	1 participant
Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement (n=2)	-	1 participant	-	-	1 participant	-
Prestation pour logement locatif [n=0] (Allocation canadienne pour le logement)	-	-	-	-	-	-
Crédit pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) [n=0]	-	-	-	-	-	-
Autre (n=1)	-	-	-	-	1 participant	-

[SONDAGE] Q – Parmi les prestations, les services et les programmes offerts, lesquels avez-vous consultés ou utilisés? [NON DEMANDÉ] [OUVERT]

Services, programmes ou prestations (non demandé)	Francophones (n=74)*	Anglophones (n=17)*
Prestations liées à la COVID-19 (PCU, ACT, SSUC)	13 mentions	5 mentions
Allocation canadienne pour enfants/ACE	10 mentions	3 mentions
Aucun	11 mentions	2 mentions
Services téléphoniques/Sites Web	9 mentions	1 mention
Impôt sur le revenu/Déclaration de revenus	8 mentions	-
Assurance emploi (AE)	5 mentions	-
Crédit d'impôt pour personnes handicapées	3 mentions	1 mention
Impôts	3 mentions	-
Programme de prestations pour un travail indépendant	2 mentions	1 mention
TPS (entreprise)	2 mentions	-
Prestations pour les familles	1 mention	1 mention
Crédit pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE)	1 mention	-
Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement	1 mention	-
Pension	1 mention	-
Prestations pour les anciens combattants	1 mention	-
Autres	3 mentions	3 mentions

\*Selon plusieurs mentions

[SONDAGE] Q – Avez-vous consulté ou utilisé l'un ou l'autre des éléments suivants? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. [DEMANDÉ]

Services, programmes ou prestations*	Francophones (n=61)	Anglophones (n=14)
Prestations liées à la COVID-19 (PCU, ACT, SSUC)	23 participants	5 participants
Allocation canadienne pour enfants/ACE	15 participants	6 participants
Crédit d'impôt pour personnes handicapées	5 participants	1 participant
Prestation dentaire canadienne	1 participant	-
Prestation pour logement locatif (Allocation canadienne pour le logement)	1 participant	-
Crédit pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE)	1 participant	-
Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement	1 participant	-
Autres	1 participant	-
Aucun	25 participants	5 participants

\*Selon plusieurs sélections

[SONDAGE] Q – Quel type d'interactions avez-vous eues avec l'Agence au cours des trois dernières années ou depuis janvier 2020? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.)

<b>Services, programmes ou prestations (demandé)*</b>	<b>Francophones (n=74)</b>	<b>Anglophones (n=14)</b>
Accès au service Mon dossier	39 participants	10 participants
Paiement des impôts ou des dettes dues	27 participants	5 participants
Réception d'avis par courriel	16 participants	8 participants
Composition d'un numéro sans frais de l'Agence	16 participants	6 participants
Soumission des documents	13 participants	8 participants
Inscription aux services en ligne	13 participants	5 participants
Accès au service Mon dossier d'entreprise	8 participants	1 participant
Utilisation de formulaires ou de documents en ligne pour présenter une demande de prestation ou d'adhésion à un programme	6 participants	2 participants
Interaction en personne avec un employé de l'Agence (p. ex., un vérificateur)	6 participants	-
Utilisation de l'outil de suivi des progrès	2 participants	3 participants
Investissement (demande de revenus de placements, fiducies, REER, CELI, REEE, REEI)	2 participants	3 participants
Recours à Charlie, le robot conversationnel, « Clavardez avec Charlie » vu sur les pages Web principales de l'Agence	2 participants	1 participant
Accès au service Représenter un client	2 participants	-
Autres	1 participant	1 participant
Préfère ne pas répondre	4 participants	-

\*Selon plusieurs sélections

[SCÉNARIO DE RECRUTEMENT] Q – Quel type d'interactions avez-vous eues avec l'Agence au cours des trois dernières années ou depuis janvier 2020? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.)

Services, programmes ou prestations*	Francophones (n=52)	Anglophones (n=15)
J'ai visité le site Web de l'Agence	45 participants	14 participants
J'ai appelé un numéro sans frais de l'Agence	39 participants	8 participants
J'ai utilisé un portail en ligne de l'Agence, comme Mon dossier	36 participants	11 participants
J'ai préparé et produit ma déclaration de revenus moi-même	27 participants	7 participants
J'ai utilisé des formulaires ou des documents en ligne pour présenter une demande de programme ou de prestation	4 participants	7 participants
J'ai utilisé le service du robot de clavardage en ligne (Charlie)	9 participants	2 participants
J'ai interagi en personne avec un employé de l'Agence	6 participants	-
J'ai reçu un appel ou une correspondance écrite de l'Agence nécessitant une action (c.-à-d. pas seulement un avis de cotisation)	2 participants	3 participants

\*Selon plusieurs sélections

[SCÉNARIO DE RECRUTEMENT] Q – Quel était le but des interactions? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.)

Objectif	Francophones (n=52)	Anglophones (n=15)
Mise à jour des renseignements personnels	37 participants	8 participants
Renseignements généraux sur la production	26 participants	8 participants
Prestations et crédits (notamment le crédit pour la TPS/TVH, l'Allocation canadienne pour enfants [ACE], les prestations liées à la COVID-19 [PCU, ACT, SSUC], le crédit d'impôt pour personnes handicapées, la prestation dentaire, la prestation de location, le crédit pour la RS&DE)	24 participants	5 participants
Paiement des impôts ou des dettes dues	23 participants	3 participants
Inscription aux services en ligne	17 participants	5 participants
Investissement (demande de revenus de placements, fiducies, REER, CELI, REEE, REEI)	10 participants	-
Autres	1 participant	-

\*Selon plusieurs sélections

## Annexe B : Groupes de discussion en ligne

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p>Introduction</p> <p>Le modérateur se présente et définit son rôle, le rôle de l'entreprise (embauché par le gouvernement du Canada pour mener des groupes de discussion), le délai de discussion (90 minutes), encourage tous les participants à prendre la parole.</p> <p>Annonce d'enregistrement audio/vidéo (et présence d'observateurs). La réunion sera enregistrée à des fins de recherche seulement et tous vos commentaires demeureront anonymes.</p> <p>Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse. Je suis intéressé par vos idées en tant que personne.</p>	<p>Faire en sorte que les participants se sentent à l'aise en expliquant clairement le processus.</p>	<p>1 minute</p>
<p>Auto-présentation rapide – faisons le tour du groupe et présentons-nous avec notre prénom et notre passe-temps préféré. Les participants se présentent au groupe (p. ex., prénom et passe-temps personnel préféré).</p> <p>Passage en revue de la fonctionnalité du logiciel (bouton « lever la main ») qui se trouve au bas de l'écran sous les réactions. Je recommande d'utiliser la fonction « lever la main » pour que chacun ait son tour pour faire part de ses points de vue.</p> <p>Je veux être respectueux de votre temps et m'assurer que le groupe ne dépasse pas 90 minutes. Vous pourriez donc me voir faire avancer les choses et poser une question à seulement un ou deux d'entre vous avant de passer à la prochaine question.</p>	<p>Échauffement des répondants et liens de groupe.</p>	<p>3 minutes</p>
<p>Décrire l'objectif de la séance.</p> <p>Ce soir, nous allons discuter de vos réflexions et de vos expériences lorsque vous interagissez avec l'Agence du revenu du Canada en [FRANÇAIS]. La recherche d'aujourd'hui est parrainée par l'Agence du revenu du Canada, qui fait partie du gouvernement du Canada. Votre opinion est importante pour l'Agence.</p>	<p>Expliquer le sujet général.</p>	<p>1 minute</p>

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
------------	----------------------------------	-------

<p><b><u>MODULE A : INTERAGIR AVEC L'AGENCE DANS VOTRE LANGUE OFFICIELLE [FRANÇAIS] ET PRÉFÉRENCES POUR L'ACCÈS AUX SERVICES</u></b></p> <p>Je vais d'abord vous demander de remplir un bref questionnaire en ligne avant de commencer notre discussion. [DISTRIBUER LE LIEN VERS LE SONDAGE]</p> <p>[QUESTIONS DANS LE SONDAGE]</p> <p>De quels services, programmes ou prestations offerts par l'Agence du revenu du Canada êtes-vous au courant?</p> <p>Êtes-vous au courant ou non de [INSÉRER]? [DEMANDER À CHACUN DE LA LISTE - L'AGENCE DOIT FOURNIR]</p> <p>[SI LA RÉPONSE EST POSITIVE- DEMANDER À CHACUN] Comment avez-vous appris l'existence de ce service, de ce programme ou de cette prestation?</p> <p>[INSÉRER LA LISTE (p. ex., Médias sociaux, journaux, radio, d'un ami/membre de la famille, autre)]</p> <p>Quels services, programmes ou prestations avez-vous consultés ou utilisés?</p> <p>Avez-vous consulté ou utilisé l'un des éléments suivants? [DEMANDER À CHACUN DE LA LISTE - L'AGENCE DOIT FOURNIR]</p> <p>Nous discuterons maintenant de l'accès aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence, plus précisément l'accès aux services en [FRANÇAIS].</p> <p>Comment accédez-vous habituellement aux services, aux programmes ou aux prestations de l'Agence du revenu du Canada? Pourquoi?</p> <p>[DEMANDER SI NON PRÉCISÉ CI-DESSUS] Avez-vous accédé à ces services en ligne, par téléphone, par courriel ou en personne?</p> <p>Dans quelle langue les services, les programmes ou les prestations auxquels vous avez accédé vous ont-ils été fournis? [Anglais ou français] [Si ce n'est pas dans la langue officielle de préférence] Pourquoi n'avez-vous pas accédé à ces services, programmes ou prestations en [français/anglais]?</p> <p>Lorsque vous interagissez avec l'Agence, avez-vous habituellement accès à des services, à des programmes ou à des prestations en français ou en anglais? Pourquoi? [CLARIFIER- S'ILS ONT ACCÈS DANS LEUR SECONDE LANGUE OFFICIELLE - POURQUOI Y ACCÈDENT-ILS DANS</p>	<p>Recueillir les expériences et les préférences en matière d'accès aux services de l'Agence dans la langue officielle de préférence.</p>	<p>25 minutes</p>
---	---	-------------------

L'AUTRE LANGUE?]		
------------------	--	--

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p><b><u>MODULE B : SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'ACCÈS AUX SERVICES DE L'AGENCE EN [FRANÇAIS]</u></b></p> <p>Nous allons maintenant discuter de votre satisfaction à l'égard de l'accès aux services de l'Agence en [FRANÇAIS]. Il est important de noter que nous n'examinons pas la satisfaction à l'égard des services, des programmes ou des prestations offerts par l'Agence dans son ensemble, mais plus précisément de la langue dans laquelle ils vous sont fournis.</p> <p>[SONDAGE] Sur une échelle de 0 à 10, où 0 n'est pas accessible du tout et que 10 est complètement accessible, comment évalueriez-vous votre capacité à accéder aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence, en Français dans l'ensemble?</p> <p>Pourquoi l'avez-vous évalué de la sorte?</p> <p>[SONDAGE] Sur une échelle de 0 à 10, où 0 est de très mauvaise qualité et 10 est de très bonne qualité, comment évalueriez-vous la qualité de la langue (traduction) des services, des programmes ou des prestations de l'Agence en [FRANÇAIS] dans l'ensemble?</p> <p>Pourquoi l'avez-vous évalué de la sorte?</p> <p>Estimez-vous que les renseignements fournis, écrits ou verbaux, par l'Agence en [FRANÇAIS] sont clairs en ce qui concerne la langue utilisée? Expliquez pourquoi.</p> <p>Comment pourrait-on améliorer la clarté des renseignements fournis, écrits ou verbaux, en ce qui concerne la langue?</p> <p>Dans l'ensemble, estimez-vous que les services, les programmes ou les prestations qui vous sont offerts par l'Agence répondent à vos besoins dans la langue dans laquelle vous souhaitez les recevoir? Expliquez pourquoi.</p>	<p>Étudier la satisfaction à l'égard de l'accès et de la disponibilité des services de l'Agence dans la langue officielle de préférence.</p>	<p>30 minutes</p>

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p><b><u>MODULE C : CERNER LES LACUNES ET LES POSSIBILITÉS POUR LES SERVICES DE L'AGENCE LIÉS AUX BESOINS DE LA COMMUNAUTÉ</u></b></p> <p><u>Parlons des lacunes potentielles et des possibilités liées à votre communauté de langue minoritaire (c'est-à-dire ceux dont la langue officielle préférée n'est pas celle de la majorité dans leur province) dans laquelle les services de l'Agence sont offerts ou devraient être offerts.</u></p> <p>Pensez-vous que les besoins de la communauté linguistique minoritaire dans votre province [DEMANDER : CEUX QUI SONT LES PLUS COMPÉTENTS EN FR/ANG] liés aux services, aux programmes et aux prestations de l'Agence sont différents de ceux des autres personnes dans la province? De quelle façon? Expliquez pourquoi.</p> <p>À votre connaissance, pensez-vous que les services, les programmes et les prestations tels qu'ils sont actuellement offerts ou fournis par l'Agence tiennent compte de ces besoins (mentionnés ci-dessus)? Expliquez pourquoi.</p> <p>Quelles recommandations, s'il y a lieu, avez-vous pour que l'Agence améliore ses services, ses programmes ou ses prestations afin de mieux répondre à ces besoins?</p>	<p>Cerner les lacunes et les possibilités liées aux services offerts par l'Agence en ce qui a trait aux besoins précis des communautés.</p>	<p>15 minutes</p>

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p><b><u>MODULE D : CERNER LES LACUNES ET LES POSSIBILITÉS POUR LES SERVICES DE L'AGENCE LIÉS AUX BESOINS LINGUISTIQUES</u></b></p> <p>Enfin, nous discuterons des lacunes éventuelles et des possibilités liées aux <u>besoins linguistiques</u> dans lesquelles les services, les programmes et les prestations de l'Agence sont offerts ou devraient être offerts.</p> <p>Comment les services, les programmes et les prestations de l'Agence peuvent-ils mieux répondre à vos besoins en matière de prestation de services en [FRANÇAIS] Autre chose?</p> <p>Qu'est-ce que l'Agence devrait prendre en considération, le cas échéant, dans la conception et la mise en œuvre de ses services, de ses programmes et de ses prestations afin de mieux servir les [ONTARIENS/QUÉBÉCOIS/ETC.] en [FRANÇAIS]? Pourquoi?</p>	<p>Cerner les lacunes et les possibilités liées aux services de l'Agence offerts dans les langues officielles privilégiées.</p>	<p>10 minutes</p>

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p><b><u>MODULE E : RÉCAPITULATION</u></b></p>		

<p><b><u>Vérifiez auprès des observateurs si des éléments de suivi ou des précisions sont nécessaires.</u></b></p> <p>Questions de suivi pour les participants, au besoin.</p> <p>Merci à tous et à toutes pour votre participation à la discussion. En reconnaissance de votre temps, vous recevrez un montant de 100 \$ par transfert électronique. Nous ferons un suivi auprès de vous au cours des deux prochaines semaines avec des détails sur votre incitatif.</p>	<p>Établir que les objectifs ont été atteints.</p>	<p>5 minutes</p>
---	--	------------------

## Annexe C : Sondage en ligne

Vous aurez environ cinq à huit minutes pour répondre à ce très court sondage.

1. Veuillez inscrire votre prénom et votre nom de famille : \_\_\_\_\_
2. Quels services, programmes ou prestations offerts par l'Agence du revenu du Canada connaissez-vous? Énumérez-en le plus possible.  
  
[ZONE DE TEXTE LIBRE]
3. Êtes-vous au courant ou non des services, des programmes ou des prestations ci-dessous offerts par l'Agence? Cochez toutes les cases qui s'appliquent.
 

L'allocation canadienne pour enfants/ACE .....	2
Prestations liées à la COVID-19 (PCU, ACT, SSUC) .....	3
Crédit d'impôt pour personnes handicapées .....	4
Prestation dentaire canadienne .....	5
Prestation de location .....	6
Crédit pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) .....	7
Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement .....	8
Autres (veuillez préciser) _____ .....	20
Aucune de ces réponses .....	9 [EXCLUSIF]
4. [SI LA RÉPONSE EST POSITIVE, POSEZ LA QUESTION POUR CHACUNE DES OPTIONS] Comment avez-vous appris l'existence de [INSÉRER DE LA Q3]?
 

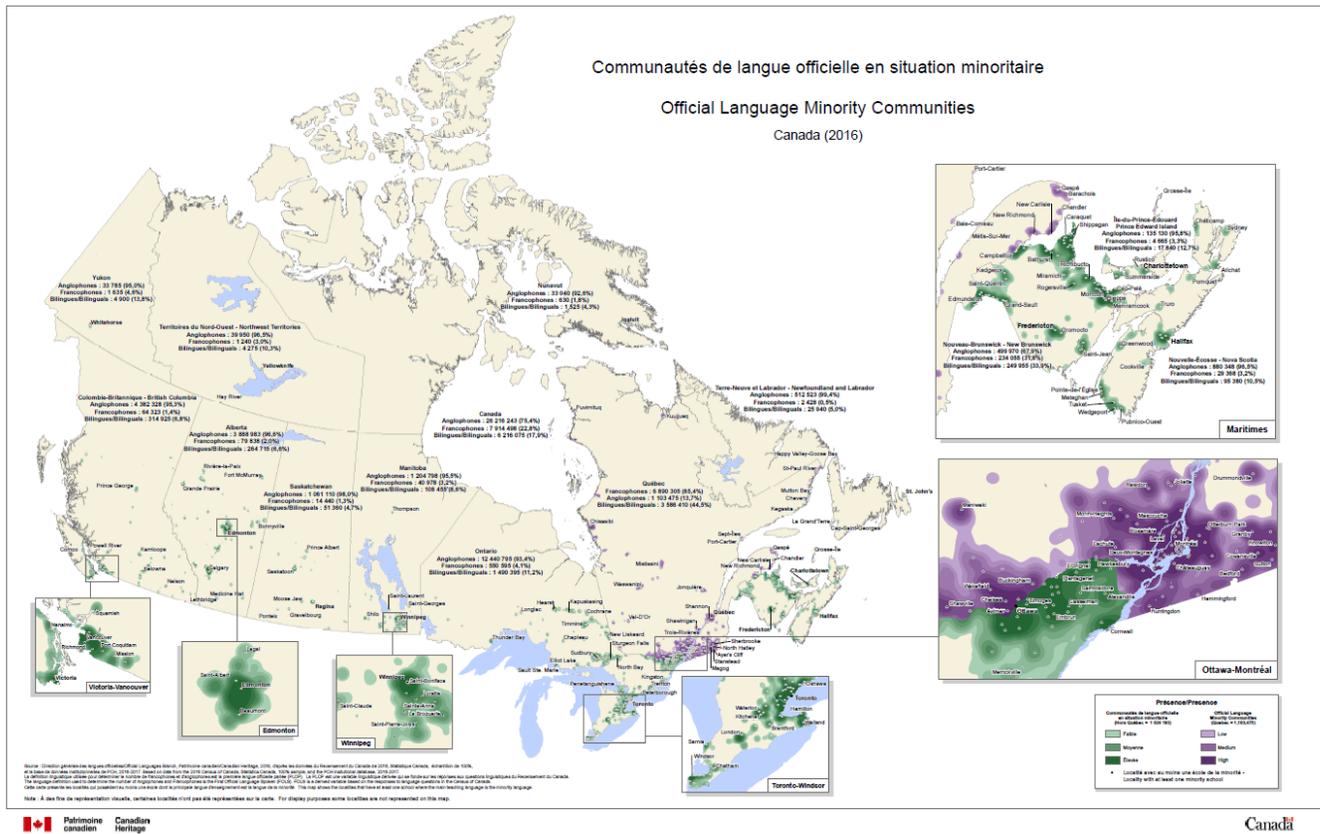
Médias sociaux .....	1
Journal .....	2
Radio .....	3
Télévision .....	4
Ami ou membre de la famille .....	5
Autres (veuillez préciser) .....	20
5. Quels services, programmes ou prestations avez-vous consultés ou utilisés? Énumérez-en le plus possible.  
  
[ZONE DE TEXTE LIBRE]
6. Avez-vous consulté ou utilisé l'une des options suivantes? Cochez toutes les cases qui s'appliquent.
 

L'allocation canadienne pour enfants/ACE .....	2
Prestations liées à la COVID-19 (PCU, ACT, SSUC) .....	3
Crédit d'impôt pour personnes handicapées .....	4
Prestation dentaire canadienne .....	5
Prestation de location .....	6
Crédit pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) .....	7
Supplément unique à l'Allocation canadienne pour le logement .....	8
Autres (veuillez préciser) : _____ .....	20
Aucune de ces réponses .....	9 [EXCLUSIF]
7. Quel type d'interactions avez-vous eues avec l'Agence au cours des trois dernières années ou depuis janvier 2020? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)
 

Accès au service Mon dossier .....	1
Accès au service Mon dossier d'entreprise .....	2
Accès au service Représenter un client .....	3

Recours à Charlie le robot conversationnel, « Clavardez avec Charlie » vu sur les pages Web principales de l'Agence .....	4
Soumission des documents .....	5
Réception d'avis par courriel .....	6
Utilisation de l'outil de suivi des progrès .....	7
Inscription aux services en ligne .....	9
Investissement (demande de revenus de placements, fiducies, REER, CELI, REEE, REEI) .....	10
Paiement des impôts ou des dettes dues.....	11
Composition d'un numéro sans frais de l'Agence .....	12
Interaction en personne avec un employé de l'Agence (p. ex., un vérificateur).....	13
Utilisation de formulaires ou de documents en ligne pour présenter une demande de prestation ou d'adhésion à un programme.....	14
Autres (veuillez préciser) .....	20
Je préfère ne pas répondre .....	99

# Annexe D: Carte de Référence CLOSM



Source: <https://www.canada.ca/en/canadian-heritage/services/official-languages-bilingualism/publications/minority-communities.html>