



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Programme de recherche qualitative sur l'authentification et les justificatifs d'identité 2023-2024

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat : CW2355366

Valeur du contrat : 117 836,40 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : Le 2024-03-11

Date de livraison : Septembre 2024

Numéro d'inscription : POR 141-23

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

This report is also available in English

Canada 

Programme de recherche qualitative sur l'authentification et les justificatifs d'identité 2023-2024

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : Nanos Research
Septembre 2024

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de l'étude qualitative menée par Nanos Research au nom de l'Agence du revenu du Canada. La recherche portait sur un échantillon d'adultes de la population générale, ainsi que des intermédiaires fiscaux et des décideurs pour les petites et moyennes entreprises (PME). Les groupes de discussion ont eu lieu du 11 juin au 4 juillet 2024.

Cette publication est aussi disponible en anglais sous le titre : 2023-2024 Credential and Authentication Qualitative Research Program

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.
101, Colonel By Drive
Ottawa (Ontario) K1A 0L5
Canada

Numéro de catalogue : Rv4-207/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-73720-1

Publications connexes (numéro d'enregistrement)

Numéro de catalogue : Rv4-207/2024E-PDF (rapport définitif, anglais)

Numéro international normalisé du livre : 978-0-660-73719-5

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre du Revenu national, 2024.



Table des matières

Résumé exécutif	iii
A. But et objectifs de la recherche	iii
C. Principales constatations par thème.....	4
D. Limites et utilisation des constatations.....	9
E. Valeur du contrat	10
F. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource	10
Introduction	11
But et objectifs de la recherche.....	11
Méthodologie	12
Constatations détaillées	14
A. Expériences et défis liés à l’inscription et à l’ouverture de session dans le portail en ligne de l’Agence	14
B. Validation de l’identité.....	22
C. Biométrie.....	23
D. Ouverture d’un compte de l’Agence.....	26
Annexe A : Méthodologie	27
Annexe B : Instrument de recherche qualitative	32

Résumé exécutif

L'Agence a demandé à Nanos Research de mener une étude qualitative de recherche sur l'opinion publique (ROP) afin d'explorer les perceptions des Canadiens concernant les portails en ligne de l'ARC et d'autres interactions avec les services.

A. But et objectifs de la recherche

L'objectif de la recherche était d'évaluer les perceptions et les expériences des membres de la population générale, des décideurs des petites et moyennes entreprises et des professionnels qui aident les particuliers et les petites entreprises sur des questions liées à l'impôt ou à la paie dans les domaines suivants : Portails en ligne de l'Agence, ouverture de session dans les portails en ligne de l'Agence, expériences et défis avec le centre d'appels de l'Agence, préoccupations concernant l'accès aux portails et aux services en ligne de l'Agence, opinions liées aux options de validation de l'identité et soutien pour la mise en œuvre de l'authentification biométrique.

B. Méthodologie

Pour atteindre les objectifs, 16 groupes de discussion ont été organisés dans l'ensemble du pays. Tous les groupes ont été menés en ligne. Au total, 143 personnes ont participé à la recherche : 55 adultes du grand public, 43 décideurs des petites et moyennes entreprises et 45 intermédiaires fiscaux. Il y a eu 13 séances en anglais et trois en français avec des adultes du Québec. Tous les participants ont reçu une rétribution. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 11 juin et le 4 juillet 2024.

C. Principales constatations par thème

Dans l'ensemble, les participants des trois publics ont signalé quelques problèmes liés aux processus d'inscription ou de connexion aux portails en ligne de l'Agence, à quelques exceptions près, comme l'attente du code par la poste ou les problèmes liés à l'authentification à deux facteurs (A2F).

Les participants sont ouverts à la nouvelle méthode de vérification des documents et seraient en faveur de la mise en œuvre de l'authentification biométrique par l'Agence pour ouvrir une session dans les portails de l'Agence. Toutefois, pour les deux éléments, ils ont souligné l'importance qu'il s'agisse d'un choix et non d'un remplacement obligatoire des méthodes actuelles.

Expériences et défis liés à l'inscription aux portails en ligne de l'Agence

- Dans la plupart des cas, les participants ont indiqué qu'ils trouvaient que le processus d'inscription pour leur compte de l'Agence (que ce soit Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client) était simple et direct. Le plus grand point d'irritation était d'attendre que le code arrive par la poste.
- Parmi ceux qui se sont inscrits il y a quelques années au cours de la pandémie de COVID-19, plusieurs ont indiqué que la plus grande difficulté liée à l'inscription était les retards supplémentaires dans la réception du code ou la communication avec le centre d'appels de l'Agence si une aide à l'inscription était nécessaire, probablement en raison de congés d'emploi et l'exécution des paiements de la Prestation canadienne d'urgence (PCU).
- En ce qui concerne les défis qui sont sous le contrôle de l'Agence, les participants ont trouvé qu'il était difficile de sélectionner des questions de sécurité (p. ex., il en a trop ou elles n'étaient pas pertinentes pour le participant). Ils avaient aussi de la difficulté à communiquer avec un agent de centre d'appels pour obtenir de l'aide et ils étaient incapables de s'inscrire par l'intermédiaire de leur banque ou de la vérification provinciale.
 - Les participants des PME ont également signalé des problèmes, car ils possédaient plus d'une entreprise et ils n'étaient pas en mesure d'utiliser le même compte bancaire pour ces entreprises dans Mon dossier d'entreprise de l'Agence ou ils avaient de la difficulté à ajouter différents comptes bancaires à leur compte dans le portail pour chaque entreprise distincte.
 - Certains défis propres aux intermédiaires fiscaux étaient l'exigence de lier leur compte Représenter un client dans Mon dossier lorsqu'ils se sont inscrits, même s'ils souhaitent conserver ces comptes distincts.
- La plupart des participants ont indiqué que le processus d'inscription a pris un temps raisonnable, mis à part la nécessité d'attendre le code envoyé par la poste. En ce qui concerne le niveau de difficulté par rapport aux autres portails en ligne, la plupart des participants ont dit qu'il est à peu près le même, à l'exception du temps d'attente pour recevoir le code par la poste.
 - Les participants des régions rurales, en particulier, ont indiqué que le code envoyé par la poste est un défi, car il leur faut souvent plus de temps à le recevoir, ou il est peu pratique en raison d'un manque de livraison du courrier à domicile.

- Les participants ont indiqué que le portail de l'Agence exige plus d'étapes et de procédures de sécurité que les autres portails, mais qu'ils comprennent pourquoi cela est nécessaire.

Expériences et défis liés à la connexion aux portails en ligne de l'Agence

- Comme pour les expériences avec le processus d'inscription, la plupart des participants des trois publics ont indiqué qu'ils trouvaient que le processus était généralement facile et simple. Certains ont dit qu'ils trouvaient cela déroutant au départ, mais qu'après avoir ouvert une session une ou deux fois, ils savent maintenant quoi faire.
- Les participants ont mentionné certains défis liés à l'A2F, y compris la difficulté à recevoir le code, l'expiration du code avant de pouvoir l'utiliser ou le fait d'avoir à refaire l'A2F, même si l'option a été sélectionnée de ne pas procéder à une nouvelle authentification pour la période de huit heures. Ce dernier défi a souvent été mentionné par les intermédiaires fiscaux, qui ont insisté sur la nécessité de demeurer connectés pendant une plus longue période sans avoir à effectuer une nouvelle vérification pendant la journée. Ils ont indiqué qu'ils doivent être connectés à leurs comptes Représenter un client pendant de longues périodes, et ils trouvent cela frustrant et une perte de temps d'effectuer une nouvelle vérification lorsque la session a expiré. Certains participants mentionnent également que lorsqu'ils cliquent sur la fonction « Se souvenir de moi » pour éviter d'avoir à effectuer l'A2F dans un délai de huit heures tout en utilisant le même navigateur, cela ne semble pas fonctionner. Quelques participants des régions rurales ont indiqué qu'ils trouvaient l'option de message texte peu pratique, car ils n'ont pas toujours accès au service cellulaire pour le recevoir avant son expiration.
- La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas eu de problèmes à ouvrir une session, mais certains ont exprimé des problèmes liés à l'oubli de leur mot de passe ou de leurs réponses aux questions de sécurité, ou à la modification de leur numéro de téléphone qui est lié à leur compte et à l'A2F, qui sont tous en dehors du contrôle de l'Agence. Dans ces situations, il était fréquent que les participants signalent qu'ils ont finalement dû appeler l'Agence pour résoudre ces problèmes, car ils ne pouvaient pas les régler eux-mêmes.
- Par rapport au processus d'ouverture de session des autres portails, la plupart des participants affirment que le niveau de difficulté est à peu près le même. Ils ont souvent mentionné que l'Agence nécessite plus de mesures de sécurité. Encore une fois, ils comprennent pourquoi cela est nécessaire et ils ont dit que s'ils conservent leurs renseignements à proximité (par exemple, le nom d'utilisateur et le mot de passe, les réponses aux questions de sécurité), il ne s'agit pas d'un problème. Quelques participants ont indiqué que le processus d'ouverture de session pour les portails de l'Agence est plus difficile, car ils peuvent ouvrir une session dans d'autres portails avec l'identification du visage ou à l'aide d'une application d'authentification.
- Lorsqu'on leur a demandé quelle était la façon idéale d'ouvrir une session dans un portail en ligne, la plupart des participants ont dit que la méthode actuelle est correcte telle quelle ou qu'ils pourraient ouvrir une session avec des données biométriques, comme une numérisation des empreintes digitales ou une identification du visage. Il a également été mentionné qu'il était possible de choisir la façon de recevoir le code d'A2F, y compris le choix de plusieurs numéros de téléphone, une pause plus longue pour l'A2F étant de nouveau requise une fois que vous aurez ouvert une session, la possibilité de lier le portail de l'Agence à une application d'authentification et une application de portail de l'Agence ou être en mesure de réinitialiser son mot de passe par courriel ou par une autre méthode sans avoir à appeler l'Agence.

Expériences et défis liés au centre d'appels du portail en ligne de l'Agence

- Les expériences avec le centre d'appels de l'Agence pour résoudre les problèmes liés au processus d'ouverture de session étaient mitigées, et de nombreux participants ont souligné les longs temps d'attente pour communiquer avec un agent en fonction du moment où ils appellent, même si la plupart d'entre eux ont dit qu'une fois qu'ils ont réussi à communiquer avec un agent, il a été utile et a réglé leur problème.
- Les participants ont indiqué que la file d'attente pour les rappels se remplit rapidement et qu'ils ne sont habituellement pas en mesure de demander un rappel. D'autres ont dit que la ligne se déconnecte souvent pendant qu'ils sont en attente ou dès que l'agent décroche, ce qui signifie qu'ils doivent attendre de nouveau en ligne.
 - Les intermédiaires fiscaux ont indiqué que le manque de clarté quant à la ligne à appeler et à l'absence de leur propre ligne désignée est un problème pour eux, car ils traitent souvent des problèmes urgents qui nécessitent une réponse rapide.
- Les participants ont formulé un certain nombre de recommandations pour améliorer l'expérience des centres d'appels, notamment : mettre en œuvre un système de rappel avec une plus grande capacité, avoir l'option de demander à parler à un agent immédiatement au lieu d'écouter toutes les options, ajouter une ligne distincte pour les « problèmes rapides », comme la réinitialisation d'un mot de passe, offrir d'autres options que celle d'appeler de libre-service pour réinitialiser un mot de passe (robot de clavardage ou envoyer un lien sécurisé par courriel) afin de libérer des lignes téléphoniques pour d'autres problèmes, en fournissant le temps de mise en attente réel estimé afin que les particuliers puissent décider s'il reste en ligne, entre autres.

Préoccupations concernant l'accès aux portails et aux services de l'Agence

- La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'ont aucune préoccupation quant à l'accès aux portails et aux services numériques de l'Agence, et ils ont mentionné qu'ils estiment que la sécurité est adéquate et semblable à celle d'autres portails, comme les applications bancaires en ligne. Quelques participants ont mentionné des préoccupations au sujet du piratage ou des atteintes à la sécurité, mais ont fait remarquer que cela n'est pas propre à l'Agence, tandis que d'autres ont indiqué qu'ils aimeraient obtenir plus de renseignements sur la façon dont leurs données sont stockées.
- Plusieurs intermédiaires fiscaux ont mentionné qu'ils ne sont pas à l'aise avec le fait que leur numéro d'assurance sociale ou leurs renseignements bancaires soient liés à leur compte Représenter un client et à leur travail, indiquant qu'ils préfèrent être en mesure de conserver ces éléments séparément.

Étape de vérification supplémentaire dans le portail

- Les points de vue étaient mitigés quant à la nécessité d'avoir un processus de vérification de l'identité supplémentaire dans le portail. Certains disent que cela n'était pas nécessaire et serait excessif. D'autres participants ont indiqué qu'ils n'avaient aucun problème à cet égard et que plus il y avait de dispositions en matière de sécurité, mieux ce serait. Quelques participants ont dit que cela dépendait de ce que le processus supplémentaire impliquait et de son intrusion.

- Quelques participants ont dit qu'ils seraient d'accord avec le processus supplémentaire s'il y avait une raison de le faire, comme des préoccupations au sujet d'une activité suspecte dans le compte ou s'ils tentaient d'apporter un changement important, comme la modification de leurs renseignements sur le dépôt direct ou leur adresse postale. Plusieurs participants ont indiqué que même s'ils trouvaient l'étape supplémentaire agaçante, ils comprennent que les processus de sécurité sont nécessaires en raison de la nature délicate des renseignements.

Options de validation de l'identité pour l'inscription

- De nombreux participants ont indiqué qu'ils préféreraient utiliser une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement pour s'inscrire à leur compte de l'Agence, une nouvelle option de validation de l'identité, connue sous le nom de service de vérification des documents. Ils ont souvent dit qu'ils préféreraient cela, car ce serait plus rapide et plus pratique que d'attendre que le code arrive par la poste. De plus, les participants étaient d'avis que, puisqu'ils utilisent déjà leur pièce d'identité pour accéder à d'autres services, ou qu'ils l'ont habituellement à proximité, ce serait un processus simple pour eux. Certains participants ont dit que cela dépendrait du type d'identité requis, ou qu'ils voudraient obtenir plus de renseignements sur la façon dont cela fonctionnerait et quels renseignements sont nécessaires. Les participants ont également mentionné qu'ils voudraient tout de même que le code envoyé par la poste soit une option pour ceux qui ne sont pas à l'aise d'utiliser une pièce d'identité, qui ne savent pas comment le faire ou qui n'ont pas de pièce d'identité valide.
- Ceux qui préféreraient recevoir le code par la poste ont mentionné des préoccupations quant à la façon dont l'ID a été stocké ou utilisé, ou ont craint que les données puissent être volées en cas d'atteinte à la sécurité. Certains ont dit qu'ils utiliseraient la pièce d'identité émise par le gouvernement s'ils devaient s'inscrire rapidement et que cela était urgent, mais sinon, ils préféreraient simplement recevoir le code par la poste.
- En ce qui concerne les préoccupations potentielles concernant l'utilisation du service de vérification des documents, les participants ont mentionné des préoccupations concernant la façon dont l'identité serait stockée, ou si elle pouvait être piratée, volée et utilisée à mauvais escient. Certains participants ont mentionné des préoccupations liées à la capacité de l'IA de falsifier ou de reproduire des pièces d'identité et ont suggéré que les inscrits soient tenus de tenir la pièce d'identité à côté de leur visage pour éviter cela. En règle générale, les participants ont indiqué qu'ils voudraient obtenir plus de renseignements, y compris la façon dont les pièces d'identité seraient numérisées et stockées, les types d'identités qui seraient valides et ce qui se passerait lorsque leur pièce d'identité serait expirée. D'autres ont mentionné des préoccupations au sujet de cette nouvelle méthode qui remplace l'option d'envoyer un code par la poste, car tout le monde ne peut pas ou ne veut pas utiliser ce service. Souvent, ces participants estimaient que tant qu'ils avaient encore l'option de s'inscrire avec le code envoyé par la poste, ils n'auraient aucune préoccupation.

Être à l'aise d'utiliser la biométrie pour accéder aux comptes et aux services en ligne

- Dans la plupart des cas, les participants ont indiqué qu'ils étaient à l'aise d'utiliser la biométrie pour les portails et les services numériques en général. Ces méthodes d'authentification sont souvent utilisées pour d'autres applications et services en ligne, comme les services bancaires en ligne, ou simplement pour déverrouiller leur téléphone intelligent, de sorte que les participants connaissaient bien ces méthodes. Toutefois, certains préfèrent être en mesure de sélectionner le type de données biométriques qu'ils pourraient utiliser ou ils voudraient une autre option si l'authentification

biométrique a échoué. Plusieurs participants ont mentionné des préoccupations concernant les données biométriques qui ne fonctionnent pas ou le piratage potentiel, soulignant qu'ils seraient potentiellement préoccupés par le vol de leurs données biométriques dans le cadre d'une atteinte.

- De nombreux participants ont dit qu'ils seraient à l'aise d'utiliser la biométrie pour ouvrir une session dans les portails ou les services de l'Agence, affirmant encore une fois qu'ils utilisent déjà la biométrie pour d'autres applications et services. Ils ont souvent dit qu'ils préféreraient cette méthode pour l'Agence et qu'ils pensent que ce serait plus pratique et accélérerait le processus d'ouverture de session. Plusieurs participants ont dit qu'ils seraient à l'aise si cela faisait partie du processus, mais que cela ne devait pas être obligatoire ou la seule étape, soulignant que ce n'est pas tout le monde qui sera en mesure ou disposé à utiliser la biométrie, y compris les aînés ou les personnes qui maîtrisent moins bien la technologie ou ceux sans accès à un téléphone intelligent. Ils ont également fait remarquer que la biométrie ne fonctionne pas toujours et qu'il devrait y avoir une autre méthode afin que le compte ne soit pas automatiquement verrouillé.
- Quelques participants étaient moins à l'aise d'utiliser la biométrie pour leur portail de l'Agence et ont dit qu'ils voudraient obtenir plus de renseignements sur le type de méthode et la façon dont elle fonctionnerait, ainsi que sur la façon dont les données biométriques seraient stockées par l'Agence. Certains ont dit qu'ils ne sont pas à l'aise que l'Agence ait une numérisation stockée de leur visage ou de leur empreinte digitale qui pourrait être volée ou mal utilisée, ou ont exprimé des préoccupations à l'égard du fait que l'IA pourrait être utilisée pour simuler leur image et être utilisée pour s'authentifier par l'authentification du visage.

Soutien à la mise en place de l'authentification biométrique par l'Agence

- La plupart des participants étaient en faveur de l'introduction de la biométrie par l'Agence, mais beaucoup ont dit que cela devrait demeurer facultatif et ne pas remplacer toutes les autres mesures de sécurité.
- Plusieurs ont indiqué qu'ils appuient la mise en œuvre et que l'on se dirige vers cette technologie, tandis que d'autres ont indiqué qu'ils croient que cela sera plus pratique et plus rapide en ce qui concerne le processus de connexion. Une autre mention positive était que la biométrie était perçue comme quoi les gens n'ont pas besoin de se souvenir des mots de passe ou des réponses de sécurité. Quelques participants ont dit qu'ils n'étaient pas en faveur de cela, car cela leur semblait compliqué et non nécessaire, tandis que quelques autres ont demandé quel serait le coût de la mise en œuvre de cette mesure et si cela en valait la peine.
- De nombreux participants ont indiqué qu'ils font confiance à l'Agence pour mettre en œuvre la biométrie, soulignant souvent qu'il ne s'agit pas d'une nouvelle technologie, et que l'Agence est un grand ministère et qu'elle dispose des ressources et de la technologie nécessaires pour le faire. Plusieurs participants ont dit que, bien qu'ils fassent confiance à l'Agence pour mettre en œuvre la technologie biométrique, ils se demandent combien de temps cela prendrait et combien de problèmes et de pépins surviendraient pendant la mise en œuvre. Ces participants ont indiqué que toute nouvelle méthode d'authentification biométrique devrait faire l'objet d'une mise à l'essai bêta approfondie et qu'il serait important de toujours se fier à d'autres méthodes d'authentification en cas de problème.
- D'autres ont indiqué qu'ils auraient besoin de plus de renseignements avant de pouvoir prendre une décision quant à savoir s'ils appuient ou s'opposent à ce type d'authentification, en disant que cela

dépend de la façon dont les données biométriques seraient stockées, de ce qui serait stocké et de la personne qui y aurait accès. Quelques-uns ont dit qu'ils ne croyaient pas que la technologie fonctionnerait ou qu'ils ne faisaient pas confiance aux personnes qui y travaillent pour ne pas faire d'erreurs. Certains ont dit que, même s'ils font confiance à l'Agence, ils se demandent si cela est nécessaire et si cela en vaut la peine par rapport à d'autres priorités concurrentes de l'Agence.

- Quelques-uns ont indiqué qu'ils ne faisaient pas confiance à l'Agence (ou à quiconque) en ce qui concerne leurs renseignements biométriques, et certains ont exprimé des préoccupations concernant les atteintes à la sécurité ou les piratages antérieurs à l'Agence, et ils ont dit qu'ils ne sont pas certains que leurs données seraient en sécurité et que la transparence serait extrêmement importante.

D. Limites et utilisation des constatations

La recherche qualitative vise à révéler un large éventail d'opinions et à générer des renseignements sur l'orientation, plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Les résultats de ces séances de discussion et d'entrevues approfondies fournissent une indication des points de vue des participants sur les enjeux explorés, mais ils ne peuvent pas être quantifiés ni généralisés à l'ensemble de la population des contribuables, des petites entreprises et des fiscalistes. Par conséquent, les résultats peuvent être utilisés par l'Agence pour les raisons suivantes : évaluer la satisfaction à l'égard du processus d'inscription ou de connexion au portail en ligne de l'Agence, fournir des renseignements fondés sur des données probantes pour la prise de décisions stratégiques et fournir des renseignements pour l'établissement de rapports sur les considérations des justificatifs et de l'authentification.

E. Valeur du contrat

La valeur totale du contrat était de 117 836,40 \$ (taxe de vente harmonisée [TVH] comprise).

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat de Services publics et Approvisionnement Canada : CW2355366

Date initiale du contrat : 2024-03-11

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec l'Agence à l'adresse cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

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

Cette attestation doit accompagner le rapport définitif 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 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 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

613-234-4666, poste 237

Introduction

But et objectifs de la recherche

La Section des politiques et des projets de gestion de l'authentification de l'Agence du revenu du Canada est tenue d'élaborer et de mettre en œuvre de nouveaux services d'authentification et de justificatifs d'identité, ainsi que d'apporter des améliorations aux services existants. De plus, elle fournit une orientation stratégique et politique sur les questions relatives aux justificatifs d'identité et à l'authentification des clients. Elle veille à ce que les problèmes liés à la sécurité, à la protection des renseignements personnels et aux risques soient traités avant la mise en œuvre de services en ligne, nouveaux ou améliorés.

À l'heure actuelle, il existe diverses façons dont un utilisateur peut accéder aux services sécurisés de l'Agence, et il incombe à l'équipe de la Section des politiques et des projets de gestion de l'authentification d'analyser et d'aider à résoudre les problèmes éprouvés par les utilisateurs lors de l'inscription ou de l'ouverture de session.

L'Agence souhaite compléter les données déjà recueillies sur les expériences des Canadiens avec les services d'authentification. Dans le cadre de recherches antérieures menées par l'Agence, la « fonction SGA » représente un pourcentage très élevé de commentaires des clients, tandis que les données sur les facteurs générateurs d'appels de la Direction des services aux centres de contact (DSCC) ont permis de déterminer que les « services en ligne » sont le principal facteur d'appels des clients, et que l'authentification a été considérée comme un point d'irritation important pour les clients qui accèdent aux services numériques, plus précisément aux services d'authentification de l'Agence (processus de connexion au portail sécurisé).

La recherche qualitative appuiera le mandat de l'Agence de continuer à se moderniser pour offrir une expérience harmonieuse, empathique et axée sur le client en mettant l'accent sur le soutien des nouveaux arrivants au Canada, ainsi que sur l'aide à rendre les renseignements aux contribuables plus faciles à trouver et à comprendre, tout en accélérant l'utilisation d'outils numériques. La recherche fournira également à l'Agence des connaissances pour aider à améliorer et à promouvoir des processus et des services conviviaux de gestion des justificatifs d'identité et de l'authentification sans compromettre la sécurité et protéger les renseignements des contribuables.

De plus, les résultats de cette recherche aideront l'Agence à trouver des façons de réduire les facteurs générateurs d'appels, ce qui est un défi permanent.

L'Agence du revenu du Canada a retenu les services de Nanos Research pour mener des groupes de discussion auprès des contribuables particuliers, des intermédiaires fiscaux et des décisionnaires pour les petites entreprises au Canada. L'objectif global est d'évaluer l'efficacité des systèmes de gestion de l'authentification et des justificatifs d'identité, de cerner les points sensibles précis du processus et de mesurer la satisfaction des utilisateurs. Cela aidera à fournir à l'Agence des renseignements sur la meilleure voie à suivre pour améliorer son processus et ses services de gestion de l'authentification et des justificatifs d'identité.

Les objectifs précis de la recherche sont les suivants :

- Comprendre les expériences et les perceptions des comptes numériques de l'Agence (Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, Représenter un client)
- Comprendre les expériences et les préférences au moment d'ouvrir une session à des comptes de l'Agence (p. ex. justificatifs d'identité de l'Agence, partenaire de connexion/institution financière, justificatifs d'identité provinciaux)
- Évaluer les défis et les points sensibles lors de l'ouverture de session et de l'inscription aux portails en ligne (Agence du revenu du Canada et en général)
- Comprendre les problèmes perçus liés à la sécurité, à la protection des renseignements personnels et aux risques (généraux et propres à l'Agence)

- Explorer les expériences d'ouverture de session dans les services numériques de l'Agence par rapport aux expériences d'inscription aux services numériques;
- Explorer les expériences et les opinions entourant la biométrie pour accéder aux services numériques et faire confiance à l'Agence pour l'administrer.

Méthodologie

Nanos a organisé 16 groupes de discussion en ligne auprès de trois publics :

- Contribuables particuliers (population générale) – Particuliers âgés de 18 ans et plus.
- Entreprises comptant moins de 100 employés (PME) – Particuliers qui sont des décideurs ou ceux qui participent à des décisions liées à des questions fiscales, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres dans les PME. Les titres de poste retenus sont les suivants :
 - Président, premier dirigeant ou propriétaire
 - Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur
 - Comptable
 - Gestionnaire ou agent de la paie
 - Gestionnaire
 - Commis comptable
 - Agent financier
- Intermédiaires fiscaux et représentants tiers – Particuliers qui travaillent avec des particuliers et des petites entreprises (moins de 100 employés) sur des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Les groupes se sont réunis entre le 11 juin et le 4 juillet 2024. Treize (13) des groupes ont eu lieu en anglais et trois (3), en français.

Les participants ont également été sélectionnés en fonction de critères pour s'assurer qu'ils sont des utilisateurs de téléphones intelligents, qu'ils connaissent bien les services en ligne, les applications mobiles et les services, comme les services bancaires en ligne, et qu'ils connaissent bien l'authentification biométrique (p. ex., numérisation des empreintes digitales ou technologie de reconnaissance faciale). Des quotas souples ont été établis pour s'assurer que les groupes comprenaient des participants qui avaient un compte de l'Agence (Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client) – plus précisément ceux qui se sont inscrits au compte au cours des cinq dernières années, de sorte que les participants étaient plus susceptibles de se souvenir du processus d'inscription.

La structure des groupes de discussion était la suivante :

Contribuables particuliers (6 groupes) [en ligne]

- Atlantique (1 groupe)
- Québec (1 groupe – FR)
- Ouest du Canada (1 groupe)
- Ontario (1 groupe)
- Nouveaux arrivants – Personnes qui vivent au Canada depuis moins de cinq ans (1 groupe)
- Petites régions/Régions éloignées/Nord (1 groupe)

Décisionnaires des PME (5 groupes) [en ligne]

- Québec (1 groupe – FR)
- Atlantique (1 groupe)
- Ontario (1 groupe)

- Ouest du Canada (1 groupe)
- Petites régions/Régions éloignées/Nord (1 groupe)

Intermédiaires fiscaux (5 groupes) [en ligne]

- Québec (1 groupe – FR)
- Atlantique (1 groupe)
- Ontario (1 groupe)
- Ouest du Canada (1 groupe)
- Petites régions/Régions éloignées/Nord (1 groupe)

Dans l'ensemble des groupes, 160 participants ont été recrutés et 143 y ont participé. Les participants ont reçu une rétribution pour leur participation aux groupes, qui variait selon le public. Les contribuables particuliers ont reçu 120 \$, les PME ont reçu 225 \$ et les intermédiaires fiscaux ont reçu 175 \$. Les séances de discussion en groupe ont duré environ 90 minutes en anglais et en français.

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. Les lecteurs doivent noter que la recherche menée auprès de groupes de discussion est de nature qualitative et que les résultats sont directionnels. Elle ne doit pas être utilisée pour estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes dans la population qui ont une opinion particulière, car ils ne sont pas extrapolés statistiquement. Elle permettra à l'Agence d'évaluer les points de vue et de recueillir des renseignements approfondis auprès de ces communautés d'intérêts précises. Pour obtenir une méthodologie détaillée, y compris le profil des participants, veuillez consulter l'annexe A. Vous trouverez le guide de discussion à l'annexe B.

Constatations détaillées

A. Expériences et défis liés à l'inscription et à l'ouverture de session dans le portail en ligne de l'Agence

Q – Pour ceux d'entre vous qui ont un portail Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, lorsque vous pensez au moment où vous vous êtes inscrit à Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, le processus d'inscription était-il généralement facile ou difficile? Pourquoi?

En général, les participants ont convenu qu'ils trouvaient que le processus d'inscription à leur compte de l'Agence (Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client) était assez simple et direct, et bon nombre d'entre eux ont indiqué que leur seul problème était d'attendre que le code arrive par la poste. Certains ont indiqué que le code envoyé par la poste était un problème pour eux, car ils avaient déménagé ou ils étaient entre des adresses et avaient de la difficulté à récupérer le code pour terminer l'inscription, car ils avaient été envoyés à une ancienne adresse ou n'avaient pas une adresse fixe à laquelle l'envoyer. Quelques participants ont fait remarquer que ce retard les a amenés à manquer les dates limites de production de leurs déclarations de revenus.

Quelques participants qui se sont inscrits au cours des quatre dernières années ont indiqué que la plus grande difficulté était les retards en raison de l'inscription pendant la COVID-19 au plus fort des congés d'emploi et des versements de la PCU, alors que de nombreux autres s'inscrivaient en même temps. Cet environnement a entraîné des retards dans la réception du code et des retards dans la communication avec le centre d'appels de l'Agence pour ceux qui tentaient de communiquer avec l'Agence au sujet des problèmes d'inscription.

- Quelques nouveaux arrivants ont mentionné que la difficulté pour eux était d'attendre leur deuxième année au Canada pour s'inscrire à Mon dossier. Parmi ce groupe, certains ont indiqué qu'ils ne savaient pas qu'il y avait une période d'attente, ont tenté de s'inscrire et ont eu de la difficulté à obtenir de l'aide ou des renseignements sur le processus et à connaître la raison pour laquelle ils n'étaient pas en mesure de s'inscrire. D'autres ont mentionné que le fait de devoir produire leur déclaration de revenus au cours de la première année en format papier était en soi un défi important, mais pas un défi propre au processus d'inscription.

Plusieurs participants ont indiqué qu'il y avait beaucoup d'étapes ou de questions à répondre au cours du processus, mais que ce n'était pas nécessairement difficile. D'autres ont dit que le fait de pouvoir s'inscrire au moyen de leurs renseignements bancaires simplifiait le processus.

- Certains défis propres aux PME étaient de savoir où aller pour trouver la lettre d'approbation nécessaire pour terminer l'inscription, et les difficultés à savoir quels renseignements étaient requis (c.-à-d. quel partenaire de l'entreprise de leur employeur était le prête-nom).

En ce qui concerne les difficultés particulières signalées par les intermédiaires fiscaux, quelques participants ont mentionné l'exigence que leur compte Représenter un client soit associé à leur compte Mon dossier au moment de l'inscription, mais ils préfèrent conserver ces comptes séparés.

Q – [QUESTION D’APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N’A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ : Dans quelle mesure était-il facile ou difficile de trouver la page d’inscription de l’Agence?]

Presque tous les participants des trois publics ont mentionné qu’ils n’avaient pas de difficulté à trouver la page d’inscription de l’Agence, même si quelques PME ont indiqué qu’il leur a fallu un peu de temps pour trouver les comptes d’entreprise, car ils ne savaient pas où aller et avaient trouvé les options un peu déroutantes.

Certains intermédiaires fiscaux ont indiqué que leur entreprise avait le lien direct pour s’inscrire dans leurs documents internes afin qu’ils n’aient pas besoin de le chercher. Quelques autres personnes ont indiqué qu’elles savaient où chercher, mais qu’elles étaient d’avis que les options pouvaient être déroutantes pour ceux qui pourraient ne pas être aussi familiers.

Q – [QUESTION D’APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N’A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ : Selon vous, le processus d’inscription a-t-il pris un temps raisonnable? Le processus était-il rapide ou trop long/interminable?]

Les participants des trois publics ont souvent convenu que le processus prenait un temps raisonnable, la plupart soulignant que le principal problème était le temps d’attente pour recevoir le code par la poste, qui est hors du contrôle de l’Agence. Ils ont dit qu’à part attendre de recevoir le code par la poste, le processus en soi était relativement rapide. Il convient de noter qu’un certain nombre de participants ont indiqué qu’ils n’étaient pas certains du temps que cela a pris, car ils s’étaient inscrits il y a un certain temps, mais qu’ils ne se souvenaient pas de problèmes ou de longs retards.

Certains participants ont fait remarquer que même si cela ne les dérangeait pas, ils trouvaient frustrant de ne pas être en mesure de faire le suivi du code envoyé par la poste ou d’avoir une idée de la date à laquelle il pourrait arriver. L’Agence devrait fournir une estimation du temps d’attente (c.-à-d. de 5 à 10 jours) et aviser les gens de communiquer avec elle si le code n’est pas arrivé après cette date pour éviter qu’il expire. Quelques participants du groupe rural en particulier ont mentionné des difficultés liées à l’attente pour recevoir le code par la poste, disant souvent qu’il leur a fallu deux à trois semaines pour le recevoir, ce qu’ils ont trouvé frustrant.

Q – Quel type de justificatif avez-vous utilisé pour vous inscrire? [MESSAGE : Justificatif d’identité de l’Agence, justificatifs bancaires en ligne, C.-B./OUEST SEULEMENT – Justificatifs d’identité provinciaux] Pourquoi?

Q – [MESSAGE, SI NÉCESSAIRE – JUSTIFICATIF D’IDENTITÉ DE L’AGENCE : Il s’agit d’un nom d’utilisateur et d’un mot de passe que vous choisissez.]

Q – [MESSAGE, SI NÉCESSAIRE – JUSTIFICATIFS BANCAIRES EN LIGNE : Il s’agit de vos justificatifs bancaires en ligne auprès de votre banque.]

Une proportion assez égale de participants dans l’ensemble des publics ont indiqué qu’ils se sont inscrits à l’aide de justificatifs bancaires en ligne ou de justificatifs d’identité de l’Agence. Lorsqu’on leur a demandé pourquoi ils avaient choisi cette méthode d’inscription, les personnes qui se sont inscrites avec des justificatifs d’identité de l’Agence ont mentionné que l’option des services bancaires en ligne n’était pas ou n’est pas une option pour eux, soit parce que leur banque était trop petite, soit parce qu’elle n’était pas disponible dans leur province. Ils ont également mentionné que le nom d’utilisateur et le mot de passe étaient faciles à configurer, qu’ils préféraient garder ce compte distinct de leurs services bancaires ou qu’ils ne savaient pas qu’il était possible de s’inscrire par l’intermédiaire de leur banque.

Les personnes qui se sont inscrites par l’intermédiaire de leur banque en ligne ont dit qu’elles avaient opté pour cette méthode d’authentification parce qu’il était plus facile de se souvenir d’un mot de passe et d’un ensemble de justificatifs d’identité, elles se sentaient plus en sécurité, elles faisaient confiance à leur banque, elle était plus pratique et semblait plus rapide, c’était la première option qu’elles ont vue, ou parce qu’elles estimaient

que ce serait un processus plus simple si elles devaient réinitialiser leur mot de passe et qu'elles pouvaient éviter de recevoir un code par la poste.

Un certain nombre de participants aux PME ont indiqué qu'ils utilisaient la même méthode que celle du service Mon dossier, car elle était plus simple et signifiait moins de mots de passe ou de justificatifs d'identité à retenir.

Q – Quelles parties du processus d'inscription avez-vous trouvées les plus difficiles?

En ce qui concerne les défis qui sont sous le contrôle de l'Agence, les parties du processus que les participants ont trouvé le plus difficile étaient de devoir sélectionner des questions de sécurité (p. ex., il y en a trop ou elles n'étaient pas pertinentes pour le participant), les difficultés à aborder le nombre de questions à un agent de centre d'appels pour obtenir de l'aide, et ne pas être en mesure de s'inscrire par l'intermédiaire de sa banque ou de la vérification provinciale, ce qui, selon eux, ajoute des obstacles supplémentaires pour certaines personnes. Les participants des PME ont également mentionné des problèmes liés au fait d'avoir plusieurs entreprises, mais de ne pas être en mesure d'utiliser le même compte bancaire et de ne pas être en mesure d'ajouter différents comptes bancaires.

Certains intermédiaires fiscaux ont mentionné ne pas aimer avoir à lier ou utiliser les mêmes renseignements d'ouverture de session pour leurs comptes personnels Mon dossier de l'Agence que leurs comptes Représenter un client, et ont indiqué qu'ils préféreraient que leur travail soit entièrement séparé.

En ce qui concerne les défis et les expériences qui sont hors du contrôle de l'Agence, les participants ont souvent mentionné qu'ils devaient attendre de recevoir le code par la poste dans le cadre du processus qu'ils trouvaient le plus difficile, y compris ceux qui devaient récupérer le code d'une ancienne adresse. Quelques intermédiaires fiscaux ont indiqué que les retards dans les codes postaux peuvent causer des problèmes à leurs clients ou lorsque les délais sont serrés. Les contribuables des régions rurales ont cerné des difficultés particulières liées à la réception du code par la poste, soulignant qu'ils ont souvent dû attendre plus longtemps que prévu en raison de retards dans le courrier ou ont trouvé que le fait de devoir aller chercher le code était un inconvénient, car ils n'ont pas de livraison du courrier à domicile.

Q – En pensant au moment où vous ouvrez une session dans votre compte Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, le processus d'ouverture de session est-il généralement facile ou difficile? Pourquoi?

Q – [QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI NÉCESSAIRE : Quelle partie du processus vous semble la plus difficile?]

Dans l'ensemble, comme pour le processus d'inscription, la plupart des participants des trois publics ont indiqué qu'ils trouvaient que le processus était généralement facile et simple. Certains ont dit qu'ils trouvaient cela déroutant au départ, mais qu'après avoir ouvert une session une ou deux fois, ils savent maintenant quoi faire.

Même si la plupart d'entre eux ont trouvé le processus simple, les participants ont mentionné certains défis liés à l'A2F, y compris la difficulté à recevoir le code ou il expire avant de pouvoir l'utiliser. Quelques participants ont également mentionné qu'ils étaient frustrés de devoir refaire l'A2F, même si l'option a été sélectionnée de ne pas procéder à une nouvelle authentification pendant la période de huit heures. Ces participants ont fait remarquer que cette fonction semble souvent être réinitialisée avant la fin de la période de huit heures. Les participants ont recommandé d'avoir une période plus longue au cours de laquelle une authentification supplémentaire n'est pas requise, ou de la lier aux fournisseurs de services Internet (FSI) au lieu d'un appareil précis au cas où ils passeraient de leur ordinateur à leur téléphone cellulaire. Ce défi a souvent été mentionné par les intermédiaires fiscaux, qui ont dit qu'ils trouvent cela frustrant lorsque la fonction « Se souvenir de moi » pour la vérification de l'A2F ne fonctionne pas, car ils estiment que c'est une perte de temps lorsqu'ils doivent

refaire l'A2F. Les intermédiaires fiscaux ont également noté des frustrations à l'égard de la nécessité de révéifier leurs comptes ou de les ouvrir de nouveau avec leurs justificatifs lorsqu'ils sont déconnectés au cours de la journée. Ils ont fait remarquer que les séances se terminent trop rapidement et qu'ils estiment que la durée devrait être prolongée, car ils doivent souvent rester connectés toute la journée.

Quelques participants des régions rurales ont indiqué qu'ils trouvaient l'option de message texte peu pratique, car ils n'ont pas toujours accès au service cellulaire pour le recevoir avant son expiration.

Voici d'autres défis indépendants de la volonté de l'Agence :

- Problèmes de mémorisation des réponses à leurs questions de sécurité ou de leur mot de passe
- Incapable d'ouvrir une session à l'extérieur du pays
- Oublier son téléphone et être incapable de recevoir la vérification par message texte
- Clients non-résidents n'ayant pas accès à leur compte (intermédiaires fiscaux)

Q – Si vous avez eu des problèmes pendant le processus d'ouverture de session, comment avez-vous résolu le problème? [QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : Avez-vous réglé le problème vous-même ou avez-vous communiqué avec un centre d'appels de l'Agence?]

La plupart des participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas rencontré de problèmes pendant le processus de connexion.

Quelques participants ont mentionné avoir oublié leur mot de passe ou leurs réponses à leurs questions de sécurité, et ont indiqué qu'ils ont communiqué avec un centre d'appels de l'Agence pour résoudre le problème. D'autres ont dit qu'ils avaient changé leur numéro de téléphone et qu'ils devaient appeler l'Agence pour mettre à jour cette information, car ils ne pouvaient pas le faire eux-mêmes, car leur A2F était lié à leur ancien numéro de téléphone. Quelques participants ont indiqué qu'ils avaient des problèmes avec leurs renseignements bancaires ou leur partenaire de connexion bancaire, mais qu'ils avaient réussi à régler le problème eux-mêmes.

Q – [SI AUCUN PROBLÈME N'EST SURVENU ET SI PERSONNE N'A COMMUNIQUÉ AVEC LE CENTRE D'APPELS DE L'AGENCE, PASSEZ À LA PROCHAINE QUESTION] Pour ceux qui ont communiqué avec un centre d'appels de l'Agence, votre expérience a-t-elle été globalement positive ou négative? Pourquoi?

Les participants ont eu des expériences mitigées lorsqu'ils ont communiqué avec le centre d'appels de l'Agence, et de nombreux participants ont indiqué qu'ils trouvaient les temps d'attente frustrants. Quelques participants ont indiqué qu'ils utilisaient la fonction de rappel, qu'ils trouvaient utile, et ont indiqué qu'ils n'avaient aucun problème à cet égard. Toutefois, un participant a indiqué qu'il avait tenté d'utiliser la fonction de rappel, mais que cela n'a pas fonctionné et qu'il n'a jamais reçu d'appel. Certains ont également dit que les files d'attente pour les rappels se remplissent rapidement, de sorte qu'elles ne peuvent pas toujours être utilisées.

Certains ont également indiqué que les temps d'attente dépendent de l'heure de la journée à laquelle ils ont appelé, et qu'ils ont trouvé des temps d'attente plus courts s'ils ont appelé tôt le matin ou s'ils ont indiqué que leur langue de préférence était le français. Plusieurs participants ont fait remarquer que, même s'il s'agissait d'un problème pour eux pendant la pandémie de COVID-19, ils ont constaté que les temps d'attente ont été réduits, tandis que d'autres étaient en désaccord et ont constaté que les temps d'attente sont plus longs.

Malgré les temps d'attente, de nombreux participants ont dit qu'une fois qu'ils ont réussi à obtenir la ligne, les agents ont été très serviables et que, dans la plupart des cas, ils ont réglé leurs problèmes. Certains participants

ont indiqué que leurs appels ont été interrompus, soit en attendant, soit dès qu'un agent a pris l'appel, ce qu'ils ont trouvé frustrant.

Les intermédiaires fiscaux ont indiqué qu'ils trouvaient difficile de savoir quelle ligne appeler pour obtenir de l'aide, et qu'ils n'aimaient pas avoir besoin d'utiliser la même ligne que les autres personnes, soulignant qu'ils ont souvent besoin d'aide urgente pour les problèmes des clients.

Q – [SI AUCUN PROBLÈME N'EST SURVENU ET SI PERSONNE N'A COMMUNIQUÉ AVEC LE CENTRE D'APPELS DE L'AGENCE, PASSEZ À LA PROCHAINE QUESTION] Comment le centre d'appels de l'Agence pourrait-il être amélioré en ce qui concerne la procédure d'ouverture de session ou d'inscription au portail? Avez-vous d'autres idées? Y en a-t-il d'autres?

Les participants ont formulé un certain nombre de recommandations pour améliorer le processus d'inscription au centre d'appels de l'Agence, notamment :

- Mettre en œuvre un système de rappel avec la capacité d'avoir de plus grandes files d'attente ou plus de rappels par jour que le système actuel.
- Offrir une option de clavardage en ligne.
- Avoir l'option de demander à parler à un agent immédiatement au lieu d'écouter toutes les options.
- Ajouter une ligne distincte pour les « problèmes rapides », comme la réinitialisation d'un mot de passe.
- Offrir d'autres options de libre-service pour réinitialiser un mot de passe en plus des appels (robot de clavardage ou envoyer un lien sécurisé par courriel) afin de libérer des lignes téléphoniques pour d'autres problèmes.
- Fournir le temps d'attente estimé réel afin que les particuliers puissent décider de rester en ligne ou non.
- Augmenter le nombre d'employés dans les centres d'appels.
- Améliorer la qualité des lignes téléphoniques afin que les appels ne soient pas déconnectés ou que les agents vérifient le numéro de téléphone de l'appelant au début de l'appel au cas où l'appel serait déconnecté afin qu'il puisse rappeler (intermédiaires fiscaux).
- Offrir une ligne distincte pour les préparateurs de déclarations de revenus (intermédiaires fiscaux).
- Offrir la possibilité de prendre un rendez-vous (intermédiaires fiscaux).

[SEULEMENT À L'INTENTION DE LA POPULATION GÉNÉRALE] En ce qui concerne le service Mon dossier, combien d'entre vous ont déjà accédé au portail de l'Agence à l'aide du lien électronique d'Emploi et Développement social Canada (EDSC)?

Quelques participants du grand public ont indiqué qu'ils ont accédé au portail à l'aide du lien électronique d'EDSC.

Q – D'après votre expérience, le processus d'inscription au portail de l'Agence a-t-il été plus facile, plus difficile ou à peu près le même niveau de difficulté que l'inscription à d'autres portails en ligne, comme ceux des services bancaires en ligne? Pourquoi?

En général, les participants ont décrit le processus d'inscription aux portails de l'Agence comme étant à peu près le même que celui des autres portails en ligne en ce qui concerne la difficulté. Un certain nombre de participants ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté avec les temps d'attente pour le code d'inscription envoyé par la poste, mais ont indiqué que le processus en soi n'était pas plus difficile que celui des autres portails.

Quelques participants des régions rurales ont indiqué que le code envoyé par la poste a rendu le processus plus difficile parce qu'ils n'ont pas d'adresse municipale et que d'autres options ou une compréhension de cette situation auraient été utiles.

Les intermédiaires fiscaux ont précisément indiqué que le processus d'inscription au service Représenter un client nécessite plus de questions et de processus de sécurité que les autres portails pour confirmer l'identité, mais ils ont indiqué qu'ils comprennent pourquoi l'Agence a probablement besoin de mesures de sécurité supplémentaires et qu'ils estiment que les étapes étaient nécessaires et pas trop onéreuses compte tenu de la nature délicate des renseignements.

Quelques participants ont indiqué qu'ils ne se souvenaient pas du processus d'inscription, car cela fait longtemps, mais ils ont mentionné qu'ils ne se souvenaient pas qu'il s'agissait d'une expérience négative par rapport aux autres portails auxquels ils se sont inscrits.

Q – Est-ce que le processus d'ouverture de session au portail de l'Agence est plus facile, plus difficile ou à peu près le même niveau de difficulté que l'inscription à d'autres portails en ligne que vous utilisez? Pourquoi?

Comme pour le processus d'inscription, de nombreux participants ont indiqué que le processus d'ouverture de session pour les portails de l'Agence est semblable à celui des autres portails en ligne en ce qui concerne la difficulté. Certains ont fait remarquer que même si le processus d'ouverture de session pour les sites de l'Agence exige des mesures de sécurité ou des renseignements supplémentaires, s'ils conservent leurs renseignements à portée de main, ce n'est pas un problème. Ils ont également souvent fait remarquer, comme dans le cas du processus d'inscription, qu'ils comprennent pourquoi des procédures et des étapes de sécurité supplémentaires sont nécessaires pour les portails en raison de la nature délicate des renseignements. Plusieurs participants ont indiqué que les diverses options d'ouverture de session facilitent le processus, tandis que d'autres soulignent que le processus est plus difficile, car ils n'ont pas ces options avec leur banque ou dans leur province en particulier.

Quelques participants ont dit que le processus est un peu plus difficile, car d'autres portails leur permettent d'utiliser l'identification du visage ou d'autres options d'authentification biométrique, ou de lier leurs comptes à une application d'authentification. Plusieurs participants ont indiqué que le processus est simple, mais qu'ils n'aiment pas la rapidité avec laquelle ils sont tenus de vérifier de nouveau leur compte ou de se reconnecter lorsque les séances expirent et qu'ils préfèrent qu'une période plus longue soit mise en œuvre. Certains ont également fait remarquer que l'option « Se souvenir de moi » pour l'A2F ne fonctionne pas toujours et qu'ils doivent tout de même refaire l'A2F pendant la période de huit heures.

Q – Quelles sont vos préoccupations, s'il y a lieu, concernant l'accès aux portails et aux services numériques de l'Agence?

Q – [QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ] Quelles sont vos préoccupations en matière de sécurité? Quelles sont vos préoccupations en matière de protection des renseignements personnels?

De nombreux participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas de préoccupations au sujet de l'accès aux portails et aux services numériques de l'Agence, et ont souvent mentionné qu'ils estiment que la sécurité est adéquate et conforme aux portails semblables, comme ceux des services bancaires en ligne. Certains ont mentionné des préoccupations en matière de sécurité, comme la possibilité de piratage ou d'attaque de cybersécurité ou

l'accès à leur compte au moyen de leur téléphone cellulaire en raison de l'authentification par message texte ou par appel.

Quelques participants ont indiqué qu'ils aimeraient obtenir plus de renseignements sur la façon dont leurs renseignements sont stockés ou sur ce qui est fait avec leurs données.

Plusieurs intermédiaires fiscaux ont mentionné qu'ils ne sont pas à l'aise avec le fait que leur numéro d'assurance sociale ou leurs renseignements bancaires soient liés à leur compte Représenter un client et à leur travail, indiquant qu'ils préfèrent être en mesure de conserver ces éléments séparément.

Q – D'après votre expérience avec les comptes et les portails en ligne en général, quel serait pour vous le moyen idéal d'ouvrir une session dans un compte en ligne de l'Agence? Quelles seraient les fonctions de sécurité?

Bien que plusieurs participants aient indiqué que la méthode d'ouverture de session actuelle avec l'A2F est acceptable telle quelle, et qu'aucun changement n'a été proposé au processus, un certain nombre de participants ont mentionné qu'ils pouvaient utiliser la biométrie pour ouvrir une session comme une numérisation d'empreintes digitales ou une identification du visage.

D'autres caractéristiques de sécurité ont été mentionnées, notamment :

- Être en mesure de sélectionner une option sur la façon de recevoir le code d'A2F, y compris par courriel, par message texte ou par appel.
- Avoir plusieurs numéros de téléphone potentiels à choisir pour l'A2F au cas où un numéro ne serait pas disponible à ce moment-là.
- Avoir la fonction « Se souvenir de moi » pendant de plus longues périodes.
- Être en mesure d'utiliser un code personnel unique pour accéder au portail au lieu d'un numéro d'assurance sociale.
- Lier son compte de l'Agence à une application d'authentification.
- Avoir une application pour tous les portails et services de l'Agence.
- Un système de réinitialisation des mots de passe plus facile et plus conforme aux services bancaires (par courriel ou par application).
- Connecter les portails de l'Agence directement aux services bancaires en ligne afin qu'ils puissent accéder à leur compte de l'Agence au moyen de leurs applications bancaires.

Q – Afin de sécuriser davantage votre compte Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, comment vous sentiriez-vous si un processus de vérification de l'identité supplémentaire était requis alors que vous êtes déjà dans le portail, et pas seulement au début du processus?

Les points de vue étaient mitigés quant à la nécessité d'avoir un processus de vérification de l'identité supplémentaire dans le portail. Certains participants ont estimé que cela était inutile et exagéré, et d'autres ont dit qu'ils n'avaient aucun problème à cet égard. Quelques participants ont dit que cela dépendrait de ce que le processus supplémentaire impliquait et de la mesure dans laquelle il était intrusif, et plusieurs ont dit que quelque chose de simple comme l'authentification biométrique au moyen d'une empreinte digitale ou de l'identification du visage pourrait être acceptable. Quelques participants ont dit qu'ils seraient d'accord avec le processus supplémentaire s'il y avait des préoccupations au sujet d'une activité suspecte dans le compte ou s'ils

tentaient d'apporter un changement important, comme la modification de leurs renseignements sur le dépôt direct ou leur adresse postale.

D'autres ont indiqué que même s'ils trouvaient l'étape supplémentaire agaçante, ils comprennent que les processus de sécurité sont nécessaires en raison de la nature délicate des renseignements. Les intermédiaires fiscaux ont fait remarquer que l'étape supplémentaire serait acceptable, pourvu qu'elle ne soit pas nécessaire plusieurs fois par session et qu'elle interrompe leur travail, car ils doivent être connectés au portail Représenter un client et y travailler pendant de longues périodes.

B. Validation de l'identité

Comme vous le savez peut-être, en cette période de production des déclarations de revenus, l'Agence a mis en place une nouvelle option de validation de l'identité, connue sous le nom de service de vérification des documents, pour faciliter l'inscription aux services numériques, y compris Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client. À l'aide d'une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement, comme un passeport ou un permis de conduire, un utilisateur peut rapidement valider son identité pour obtenir un accès immédiat à son compte en ligne de l'Agence, sans attendre de recevoir un code par la poste.

Q – Si vous n'étiez pas déjà inscrit à Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, quelle option préféreriez-vous pour vous inscrire au service : recevoir un code unique par la poste ou utiliser une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement? Pourquoi?

De nombreux participants ont indiqué qu'ils préféreraient utiliser une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement pour s'inscrire à leur compte de l'Agence, affirmant souvent que cela serait plus rapide et plus pratique que d'avoir à attendre que le code arrive par la poste. Ils ont souvent mentionné qu'ils utilisent déjà une pièce d'identité émise par le gouvernement pour accéder à d'autres services, ou qu'ils l'ont toujours à proximité, alors ce serait un processus simple pour eux. Certains participants ont dit que cela dépendait du type d'identité requis, tandis que quelques-uns voudraient obtenir plus de renseignements sur la façon dont cela fonctionnerait et quels renseignements sont nécessaires. Les participants ont également mentionné qu'ils voudraient tout de même que le code envoyé par la poste soit une option pour ceux qui ne sont pas à l'aise d'utiliser une pièce d'identité, qui ne savent pas comment le faire ou qui n'ont pas de pièce d'identité (comme les nouveaux Canadiens).

Quelques participants ont dit qu'ils préféreraient recevoir le code par la poste, et certains ont dit qu'ils seraient préoccupés par la façon dont la pièce d'identité a été stockée ou utilisée, ou ont exprimé des préoccupations quant au fait qu'elles pourraient être volées en cas d'atteinte à la sécurité. Plusieurs participants ont indiqué qu'ils utiliseraient la pièce d'identité émise par le gouvernement si elle était urgente, mais qu'ils préféreraient simplement recevoir le code par la poste.

Q – Quelles sont vos préoccupations, le cas échéant, au sujet de l'utilisation de ce service de vérification des documents?

En ce qui concerne les préoccupations potentielles concernant l'utilisation du service de vérification des documents, un certain nombre de participants ont mentionné des préoccupations concernant la façon dont l'identité serait stockée, et si elle pouvait être piratée, volée et utilisée à mauvais escient. D'autres participants ont indiqué qu'ils seraient préoccupés si cela remplaçait l'option du code envoyé par la poste, car ce n'est pas tout le monde qui peut ou voudrait utiliser ce service, y compris les personnes plus âgées qui connaissent moins bien la technologie ou les personnes sans photo d'identité. Ils ont souvent fait remarquer que tant qu'ils avaient encore l'option de s'inscrire avec le code envoyé par la poste, ils n'auraient aucune préoccupation.

Certains participants ont mentionné des préoccupations liées à l'utilisation de l'IA pour falsifier leur photo et être utilisées pour s'inscrire à leur insu et ont recommandé d'être tenus de tenir la pièce d'identité à côté de leur visage pour éviter cela. En règle générale, les participants ont indiqué qu'ils voudraient obtenir plus de renseignements, y compris la façon dont les pièces d'identité seraient numérisées et stockées, les types d'identités qui seraient valides et ce qui se passerait lorsque leur pièce d'identité serait expirée. Une recommandation était d'utiliser le passeport, car il est déjà chiffré et numérisé pour des choses comme les voyages en avion, mais les participants ont fait remarquer que ce n'est pas tout le monde qui a un passeport.

C. Biométrie

Ensuite, nous allons discuter de l'utilisation de la biométrie pour ouvrir une session et accéder aux services numériques. Cela pourrait comprendre l'utilisation de votre empreinte digitale ou l'identification de votre visage pour déverrouiller votre téléphone cellulaire ou votre ordinateur ou pour accéder à une application sur votre téléphone ou votre ordinateur, comme les services bancaires en ligne.

Q – Êtes-vous à l'aise ou non avec l'utilisation de la biométrie pour ouvrir une session dans des portails ou des services numériques? Pourquoi?

Dans la plupart des cas, les participants ont indiqué qu'ils étaient à l'aise d'utiliser la biométrie pour les portails et les services numériques, et ils ont souvent mentionné qu'ils utilisent ces méthodes d'authentification pour d'autres applications et services en ligne, comme les services bancaires en ligne, ou simplement pour déverrouiller leur téléphone intelligent. Plusieurs participants ont indiqué qu'ils sont généralement à l'aise, mais qu'ils préfèrent être en mesure de sélectionner le type de données biométriques qu'ils pourraient utiliser, quelques-uns ont dit que l'identification du visage ne fonctionne pas toujours s'ils portent des lunettes ou s'ils ont une apparence différente ce jour-là ou soulignent que les numérisations d'empreintes digitales ne sont pas fiables et ne fonctionnent pas. D'autres ont dit qu'ils préféreraient l'une à l'autre, car ils ne veulent pas que leurs empreintes digitales et leur numérisation faciale soient stockées ensemble par l'Agence. Quelques participants ont indiqué qu'il faudrait une autre option si l'authentification biométrique échouait.

Certains participants ont déclaré catégoriquement qu'ils ne sont pas à l'aise, s'opposent à l'idée de stocker des renseignements biométriques et ne se sentent pas en sécurité en utilisant cette méthode. Quelques autres participants ont indiqué que la biométrie est trop sujette aux erreurs ou aux pépins. Ils préféreraient s'en tenir aux méthodes d'A2F habituelles, comme la réception d'un code par message texte.

Q – Quelles sont vos préoccupations particulières concernant l'utilisation de la biométrie pour accéder aux services en ligne?

[QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ] Q – Quelles sont vos préoccupations en matière de sécurité concernant l'utilisation de la biométrie?

En ce qui concerne les préoccupations particulières liées à l'utilisation de la biométrie, les participants ont souvent dit qu'ils n'avaient pas de préoccupations, utilisant fréquemment cette méthode pour accéder à d'autres applications et services en ligne. Toutefois, plusieurs participants ont mentionné des préoccupations concernant le fait que la biométrie ne fonctionne pas. Par exemple, la technologie ne reconnaissant pas leur empreinte digitale ou leur identification du visage et ils ont demandé s'il y a une autre option pour ouvrir une session. Ils ont également mentionné des préoccupations concernant le piratage, soulignant qu'ils seraient potentiellement préoccupés au sujet de leurs données biométriques volées dans le cadre d'une atteinte à la protection des données.

Plusieurs participants ont dit qu'ils étaient méfiants à cet égard, car ils ne savaient pas quels renseignements sont stockés ou à quel endroit ils sont stockés. Quelques-uns ont également mentionné des préoccupations liées aux progrès de la technologie de l'IA et à la possibilité qu'elle puisse être utilisée pour tromper le logiciel

d'authentification biométrique en utilisant une image ou une version de l'IA de leur visage pour déverrouiller une application ou ouvrir une session dans un compte ou un portail.

Q – Seriez-vous à l'aise ou non avec l'utilisation de la biométrie pour ouvrir une session dans les portails ou les services numériques de l'Agence? Pourquoi?

De nombreux participants ont dit qu'ils seraient à l'aise, mentionnant encore une fois qu'ils utilisent déjà la biométrie pour d'autres applications et services. Un certain nombre de ces participants ont indiqué qu'ils préféreraient cette méthode pour l'Agence et qu'ils pensent qu'elle serait plus pratique et qu'elle permettrait d'accélérer le processus d'ouverture de session.

Les participants ont souvent dit qu'ils seraient à l'aise si cela faisait partie du processus, mais que cela ne devait pas être obligatoire ou la seule étape. Ils ont fait remarquer que ce n'est pas tout le monde qui sera en mesure ou disposé à utiliser la biométrie, y compris les aînés ou les personnes qui maîtrisent moins bien la technologie, ou ceux qui n'ont pas accès à un téléphone intelligent ou qui ouvrent une session à l'aide d'un ordinateur de bureau. Cela devrait demeurer facultatif. Ils ont également fait remarquer que la biométrie ne fonctionnait pas toujours, surtout au premier essai, et ils ont dit qu'il devrait y avoir une autre méthode afin que le compte ne soit pas automatiquement verrouillé. Il a également été mentionné qu'il était peut-être nécessaire d'être en mesure de s'authentifier de nouveau si son visage a changé en raison d'une blessure ou simplement en raison du vieillissement.

Plusieurs participants ont dit qu'ils étaient à l'aise avec cette méthode, car elle est plus unique qu'un mot de passe et il est plus difficile de pirater ou d'atteindre leur compte avec cette méthode. D'autres ont dit qu'ils ne pensent pas que l'authentification biométrique est nécessaire pour accéder à leur compte de l'Agence, mais qu'ils préféreraient qu'elle remplace une étape et n'ajoute pas d'étapes supplémentaires au processus.

Quelques participants étaient moins à l'aise et ont dit qu'ils voudraient obtenir plus de renseignements sur le type de méthode et la façon dont elle fonctionnerait, ainsi que sur la façon dont les données biométriques seraient stockées par l'Agence. Quelques autres ont dit qu'ils n'étaient pas à l'aise que l'Agence ait une numérisation stockée de leur visage ou de leurs empreintes digitales qui pourraient être volées ou mal utilisées.

Q – Quelles sont vos préoccupations particulières concernant l'utilisation de la biométrie pour accéder aux portails ou aux services numériques de l'Agence?

Q – [QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ] Quelles sont vos préoccupations en matière de sécurité concernant l'utilisation de la biométrie pour accéder aux portails ou aux services numériques de l'Agence?

Les préoccupations particulières mentionnées par les participants concernant l'utilisation de la biométrie pour accéder aux portails et aux services numériques de l'Agence comprenaient des préoccupations concernant la façon dont elle serait utilisée pour ceux qui n'ont pas de téléphone intelligent ou qui ne maîtrisent pas bien la technologie, ainsi que ce qui se passerait si cela ne fonctionnait pas et si leur session était verrouillée.

On a également mentionné des préoccupations concernant le piratage du site Web de l'Agence et le vol de données biométriques, des préoccupations quant à la façon et à l'endroit où leurs données biométriques seraient stockées, ainsi que des préoccupations concernant le logiciel ou la technologie qui pourrait être nécessaire pour être en mesure d'utiliser cette méthode. Des préoccupations semblables liées à l'IA ont été mentionnées de nouveau, où certains participants estiment que l'IA pourrait être utilisée pour simuler leur image (par exemple, à l'aide de la technologie ou des filtres) et être utilisée pour s'authentifier au moyen de

l'identification du visage. Quelques participants ont également mentionné des préoccupations liées aux personnes qui se ressemblent, comme les jumelles ou les frères et sœurs, et à déterminer si cela pourrait poser un risque pour la sécurité.

Q – Aimerez-vous que l'Agence introduise la biométrie à l'avenir pour accéder à votre Mon dossier de l'Agence (par exemple, la reconnaissance faciale)? Pourquoi ou pourquoi pas?

La plupart des participants étaient en faveur de l'introduction de la biométrie par l'Agence, mais bon nombre d'entre eux avaient une mise en garde selon laquelle cela devrait demeurer une option et ne pas être obligatoire ou remplacer toutes les autres mesures de sécurité. Plusieurs participants ont indiqué qu'ils appuient la mise en œuvre et qu'ils croient qu'il s'agit de l'avenir inévitable de la technologie de sécurité, et que, par conséquent, ils devraient être adoptés et non combattus. D'autres ont indiqué qu'ils croient que cela sera plus pratique et plus rapide en ce qui concerne le processus de connexion. Cela signifie qu'ils n'auront pas besoin de se rappeler autant de mots de passe ou de réponses de sécurité.

Quelques participants ont indiqué qu'ils font confiance à l'Agence pour mettre en place la biométrie pour accéder aux comptes de l'Agence, et que si la méthode est assez bonne pour les applications bancaires en ligne, ils ne voient pas pourquoi elle ne fonctionnerait pas ou ne serait pas digne de confiance. Plusieurs participants ont indiqué qu'ils ne voudraient pas qu'il s'agisse d'une mesure supplémentaire, mais plutôt d'un remplacement d'une mesure existante. Quelques suggestions d'authentification biométrique pourraient être utilisées comme étape de vérification supplémentaire dans le portail mentionné plus tôt dans la discussion ou comme vérification supplémentaire et non comme seule méthode d'ouverture de session permise.

Plusieurs participants ont dit qu'ils seraient d'accord avec sa mise en œuvre, mais qu'ils ne voudraient pas l'utiliser eux-mêmes et qu'ils ne seraient pas à l'aise avec le fait qu'elle soit obligatoire. Quelques participants ont dit qu'ils n'étaient pas en faveur de cela, car, à leur avis, cela semble compliqué et non nécessaire, tandis que quelques autres participants se sont demandé quel serait le coût de la mise en œuvre et si cela en valait la peine ou non.

Q – Faites-vous confiance ou non à l'Agence pour mettre en œuvre l'utilisation de la biométrie pour accéder aux services en ligne? Pourquoi ou pourquoi pas?

De nombreux participants ont indiqué qu'ils font confiance à l'Agence pour mettre en œuvre la biométrie, soulignant souvent que la biométrie n'est pas une nouvelle technologie, que les sites Web du gouvernement sont sécurisés et qu'il n'y a aucune raison de ne pas leur faire confiance, et que l'Agence est un grand ministère et qu'elle a les ressources et la technologie nécessaires pour le faire. Plusieurs participants ont indiqué que leur soutien ou leur opposition à l'égard de la mise en œuvre de l'authentification biométrique par l'Agence dépend de la façon dont elle est effectuée et ont indiqué qu'ils préféreraient que le personnel formé à l'interne dirige le processus et non les entrepreneurs tiers, tandis que quelques autres ont dit qu'ils avaient confiance en l'Agence pour le faire. Ils se demandent combien de temps cela prendrait et combien de problèmes et de pépins surviendraient pendant la mise en œuvre. Quelques-uns ont indiqué qu'il devrait faire l'objet d'une mise à l'essai bêta approfondie et qu'il serait important de toujours se fier à d'autres méthodes d'authentification en cas de problème.

D'autres ont indiqué qu'ils auraient besoin de plus de renseignements avant de pouvoir prendre une décision, en disant que cela dépend de la façon dont les données biométriques seraient stockées, de ce qui serait stocké et de la personne qui y aurait accès. Quelques-uns ont dit que même s'ils font confiance à l'Agence en tant qu'entité pour la mettre en œuvre, ils ne croyaient pas que la technologie fonctionnerait ou qu'ils ne faisaient pas confiance les personnes qui y travaillent pour ne pas faire d'erreurs.

Plusieurs participants ont dit que, même s'ils font confiance à l'Agence pour mettre en œuvre la biométrie, ils se demandent si cela est vraiment nécessaire et si cela en vaut la peine. Certains croyaient également que l'Agence devrait plutôt se concentrer sur d'autres priorités, y compris l'amélioration du site Web existant et la réduction du temps d'attente des centres d'appels.

Quelques participants ont dit qu'ils ne faisaient pas confiance à l'Agence ou à quiconque pour ce qui est de leurs renseignements biométriques, tandis que d'autres ont dit que le site Web et la technologie de l'Agence semblent désuets et qu'ils ne sont pas certains de pouvoir les assumer. Certains ont soulevé des préoccupations liées aux atteintes à la sécurité ou aux piratages antérieurs à l'Agence. Ils ont indiqué qu'ils ne sont pas certains que leurs données seraient en sécurité et que la transparence serait extrêmement importante.

D. Ouverture d'un compte de l'Agence

Q – Est-ce que vous êtes susceptible ou non de recommander l'ouverture d'un compte Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client à [POPULATION GÉNÉRALE : amis/famille] [PME/INTERMÉDIAIRES FISCAUX : un collègue]? Pourquoi?

Tous les participants ont indiqué qu'ils recommanderaient l'ouverture d'un compte de l'Agence à une famille, à un ami ou à un collègue. Les participants des groupes du grand public mentionnent souvent qu'ils recommanderaient d'ouvrir un compte Mon dossier en raison de son utilité lors de la production de déclarations de revenus, ainsi que de la mise à jour de leurs renseignements et de la réception de renseignements importants ou de rappels. Ils ont également dit que cela permet de gagner du temps et que le processus d'ouverture de session et d'utilisation du portail est facile. Les participants des PME ont souvent mentionné qu'il est plus facile et plus rapide de produire leur déclaration de revenus ou d'utiliser Mon dossier d'entreprise que d'autres méthodes, y compris le fait de devoir appeler ou d'attendre les renseignements par la poste. Ils ont également indiqué que cela leur permet de consulter les renseignements historiques et d'accéder à d'autres dossiers et éléments dont ils ont besoin. Les intermédiaires fiscaux ont mentionné qu'ils recommandent le service Représenter un client parce qu'il est pratique et facile à utiliser, utile pour leur travail et qu'il facilite leur travail.

Q – Pour ceux d'entre vous qui ne sont pas inscrits, êtes-vous intéressés ou non à vous inscrire à un compte? Pourquoi ou pourquoi pas?

Plusieurs intermédiaires fiscaux qui ne sont pas inscrits aux comptes Représenter un client ont indiqué qu'ils souhaitent s'inscrire, mentionnant que cela faciliterait l'accès entre les comptes des clients ou qu'ils ont confiance dans les services en ligne de l'Agence et estiment que cela améliorerait leur pratique. Il a également été mentionné qu'ils souhaitent s'inscrire s'ils devenaient indépendants, mais que ce n'est pas actuellement nécessaire pour leur travail.

Annexe A : Méthodologie

Méthode qualitative

Nanos a organisé 16 groupes de discussion en ligne auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus, qui font partie de l'un des trois profils cibles entre le 11 juin et le 4 juillet 2024.

La structure des groupes de discussion était la suivante :

Contribuables particuliers (6 groupes) [en ligne]

- Atlantique (1 groupe)
- Québec (1 groupe – FR)
- Ouest du Canada (1 groupe)
- Ontario (1 groupe)
- Nouveaux arrivants (1 groupe)
- Petites régions/Régions éloignées/Nord (1 groupe)

Décisionnaires des PME (5 groupes) [en ligne]

- Québec (1 groupe – FR)
- Atlantique (1 groupe)
- Ontario (1 groupe)
- Ouest du Canada (1 groupe)
- Petites régions/Régions éloignées/Nord (1 groupe)

Intermédiaires fiscaux (5 groupes) [en ligne]

- Québec (1 groupe – FR)
- Atlantique (1 groupe)
- Ontario (1 groupe)
- Ouest du Canada (1 groupe)
- Petites régions/Régions éloignées/Nord (1 groupe)

Treize (13) des groupes ont eu lieu en anglais et trois (3), en français. Chaque séance durait jusqu'à 90 minutes.

Un contribuable particulier (population générale) est défini comme un particulier âgé de 18 ans et plus qui a résidé au Canada pendant au moins un an.

Les participants des PME sont des décideurs ou des personnes qui participent à des questions liées à l'impôt (p. ex., paie, préparation de la TPS/TVH ou tenue de livres) dans une PME (entreprises de moins de 100 employés).

Un intermédiaire fiscal comprend les particuliers qui travaillent avec des particuliers ou des PME sur des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Les participants ont également été sélectionnés en fonction de critères pour s'assurer qu'ils sont des utilisateurs de téléphones intelligents, qu'ils connaissent bien les services en ligne, les applications mobiles et les services, comme les services bancaires en ligne, et qu'ils connaissent bien l'authentification biométrique (p. ex., numérisation des empreintes digitales ou technologie de reconnaissance faciale).

Les séances ont été distribuées comme suit :

Date et heure	Public	Emplacement	Participants
Mardi 11 juin à 17 h (HE)/18 h (HA)	Population générale	Atlantique	Dix résidents anglophones des provinces de l'Atlantique âgés de 18 ans et plus
Mardi 11 juin à 18 h 45 (HE)/19 h 45 (HA)	Population générale	Québec (FR)	Neuf résidents francophones du Québec âgés de 18 ans et plus
Mercredi 12 juin à 17 h 15 (HE)	Population générale	Ontario	Dix résidents anglophones de l'Ontario âgés de 18 ans et plus
Mercredi 12 juin à 19 h (HE)/17 h (HAR)/16 h (heure du Pacifique)	Population générale	Ouest	Neuf résidents anglophones des provinces de l'Ouest âgés de 18 ans et plus
Mardi 18 juin à 18 h (HE)/19 h (HA)/16 h (HAR)/15 h (heure du Pacifique)	Population générale	Nouveaux arrivants	Neuf résidents anglophones qui sont nouveaux arrivants au Canada, âgés de 18 ans et plus
Mardi 18 juin à 19 h 45 (HE)/20 h 45 (HA)/17 h 45 (HAR)/16 h 45 (heure du Pacifique)	Population générale	Région éloignée/Nord	Huit résidents anglophones des territoires et des régions éloignées du pays, âgés de 18 ans et plus
Lundi 24 juin à 17 h (HE)	PME	Ontario	Dix personnes anglophones qui sont des décideurs ou qui participent à des questions fiscales au sein d'une PME
Mardi 24 juin à 18 h 45 (HE)/19 h 45 (HA)	PME	Atlantique	Neuf personnes anglophones qui sont des décideurs ou qui participent à des questions fiscales au sein d'une PME
Mardi 25 juin à 17 h 45 (HE)	PME	Québec (FR)	Neuf personnes francophones qui sont des décideurs ou qui participent à des questions fiscales au sein d'une PME
Mardi 25 juin à 19 h 30 (HE)/17 h 30 (HA)/16 h 30 (heure du Pacifique)	PME	Ouest	Neuf personnes anglophones qui sont des décideurs ou qui participent à des questions fiscales au sein d'une PME
Jeudi 27 juin à 19 h 45 (HE)/20 h 45 (HA)/17 h 45 (HAR)/16 h 45 (heure du Pacifique)	PME	Région éloignée/Nord	Six personnes anglophones qui sont des décideurs ou qui participent à des questions fiscales au sein d'une PME
Jeudi 27 juin à 18 h (HE)	Intermédiaires fiscaux	Québec (FR)	Sept particuliers francophones qui travaillent avec des particuliers ou des PME sur des questions liées à l'impôt ou à la paie
Mercredi 3 juillet à 17 h (HE)/18 h (HA)	Intermédiaires fiscaux	Atlantique	Neuf particuliers anglophones qui travaillent avec des particuliers ou des PME sur des questions liées à l'impôt ou à la paie
Mercredi 3 juillet à 18 h 45 (HE)	Intermédiaires fiscaux	Ontario	Dix particuliers anglophones qui travaillent avec des particuliers ou des PME sur des questions liées à l'impôt ou à la paie

Date et heure	Public	Emplacement	Participants
Jeudi 4 juillet à 17 h 45 (HE)/18 h 45 (HA)/15 h 45 (HAR)/14 h 45 (heure du Pacifique)	Intermédiaires fiscaux	Région éloignée/Nord	Neuf particuliers anglophones qui travaillent avec des particuliers ou des PME sur des questions liées à l'impôt ou à la paie
Jeudi 4 juillet à 19 h 30 (HE)/17 h 30 (HAR)/16 h 30 (heure du Pacifique)	Intermédiaires fiscaux	Ouest	Dix particuliers anglophones qui travaillent avec des particuliers ou des PME sur des questions liées à l'impôt ou à la paie

Chaque groupe comptait de 6 à 10 participants (cible de 6 à 8), dont 10 étaient recrutés par groupe pour atteindre cet objectif. Un total de 143 personnes ont participé aux discussions de groupe sur un total de 160 personnes recrutées.

Recrutement

Les participants ont été recrutés par l'intermédiaire de groupes de discussion en ligne non probabilistes par CRC Recherches. En raison du faible taux d'incidence de la population de nouveaux arrivants (et de la nécessité d'inclure un contingent de ceux qui sont inscrits à Mon dossier), CRC Recherches a utilisé d'autres méthodes pour aider à recruter ce groupe, y compris le ciblage des médias sociaux et le réseautage de référence.

Nanos Research a élaboré le sélectionneur de recrutement 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 un des groupes cibles tels qu'elle est définie par l'Agence.

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. Ils ont également été sélectionnés pour s'assurer que tous étaient des utilisateurs de téléphones intelligents, qu'ils étaient au moins assez familiers avec l'utilisation des applications et des services en ligne et mobiles (p. ex., les services bancaires en ligne), et qu'ils connaissaient au moins assez bien l'accès aux services numériques au moyen de l'authentification biométrique (p. ex., numérisation des empreintes digitales ou technologie de reconnaissance faciale).

De plus, des quotas souples ont été établis en ce qui a trait à l'inscription auprès des portails en ligne de l'Agence, conformément à leur incidence naturelle estimée, comme suit :

Profil	Type de compte	Quota souple	Incidence naturelle estimée
Contribuables particuliers	Mon dossier de l'Agence	7 recrues sur 10	70 %
Intermédiaires fiscaux	Représenter un client	5 recrues sur 10	50 %
Décideurs des PME	Mon dossier d'entreprise	7 recrues sur 10	70 %

Des quotas souples ont également été établis pour ceux qui se sont inscrits à un compte au cours des quatre dernières années (au moins trois participants par groupe).

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).

Les recruteurs ont parlé avec tous les participants par téléphone et ont administré le sélectionneur avec des agents en direct. Les recruteurs ont surveillé les réponses des participants en ce qui concerne le ton, l'accent et les réponses données afin de s'assurer que le répondant était qualifié et qu'il ne fournissait pas de fausses réponses autant que possible. Ce processus a été répété pendant les appels de rappel, qui ont été effectués deux à trois jours avant les groupes prévus et ont permis de s'assurer que les réponses fournies étaient les mêmes que lorsqu'ils ont été recrutés initialement. Cela donne aux recruteurs suffisamment de temps pour trouver un remplaçant si leurs réponses ne correspondent pas à leurs réponses initiales, même si ce n'était pas le cas pour la recherche des groupes de discussion.

Les recruteurs ont également vérifié que les trois premiers chiffres des codes postaux des participants correspondaient à la bonne zone géographique pour le groupe pour lequel ils étaient recrutés.

Tous les participants ont reçu un incitatif en reconnaissance de leur temps, qui différait selon le profil (population générale : 120 \$, SME : 225 \$, intermédiaires fiscaux : 175 \$).

Le son et la vidéo de tous les groupes ont été enregistrés uniquement aux fins d'une 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

Levy Muhizi, modérateur intermédiaire, a animé six séances de groupe de discussion. Sarah Lafleur, modératrice, a animé dix séances de discussion en groupe. À la fin de chaque séance, ils ont fait un compte rendu avec le preneur de notes et les observateurs (s'il y a lieu) afin de discuter des tendances émergentes ou des éléments à prendre en compte pour aller de l'avant. Après chaque soirée de séances (deux séances par soir), le modérateur fait un compte rendu avec le chercheur principal et l'agent de liaison avec le client sur les observations des groupes.

De plus, l'agent de liaison avec le client a communiqué avec les modérateurs avant la séance pour les informer de la composition des participants, ainsi que des tendances émergentes ou des observations des séances

précédentes à connaître pour les groupes. La communication entre les modérateurs, le chercheur principal et l'agent de liaison avec le client et l'Agence a été continue tout au long du travail sur le terrain.

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
Genre	
Hommes	70 participants
Femmes	71 participants
Personne non binaire	2 participants
Âge	
De 18 à 29 ans	30 participants
De 30 à 39 ans	33 participants
De 40 à 49 ans	27 participants
De 50 à 59 ans	27 participants
De 60 à 64 ans	14 participants
65 ans et plus	12 participants
Inscription au compte de l'Agence : <i>Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client</i>	
Il y a moins d'un an	7 participants
Entre un an et quatre ans	65 participants
5 ans ou plus	52 participants
Je ne sais pas	3 participants
Aucun compte/non inscrit	16 participants

Annexe B : Instrument de recherche qualitative

Questionnaire de recrutement

Questionnaire de recrutement – Population générale

INFORMATION

Si vous préférez répondre en anglais, cliquez sur le bouton English dans la partie supérieure de l'écran pour changer la langue.

Nous recrutons des Canadiens afin qu'ils se joignent à des discussions de groupe en ligne pour Nanos Research, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique. Nous formons une série de groupes de discussion virtuels afin que le gouvernement du Canada puisse se pencher sur divers enjeux importants pour le pays. Il s'agit de discussions avec un maximum de dix personnes. Le groupe se réunit en soirée et les discussions durent jusqu' à 90 minutes. Les participants recevront une rétribution de 120 \$ en guise de remerciement pour leur contribution. Si vous souhaitez participer, veuillez répondre aux questions suivantes qui nous assureront de recruter un échantillon varié de personnes. Cela prendra environ cinq minutes de votre temps. Votre participation est entièrement volontaire et confidentielle.

1. Souhaitez-vous participer aux discussions et répondre aux questions du sondage?

01. Oui [CONTINUEZ]

02. Non [METTEZ FIN AU SONDAGE]

Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde en ligne et sera animée par un professionnel de Nanos Research. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier en conformément aux lois conçues pour protéger votre vie privée. Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici.

Si vous avez des questions concernant le sondage, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : jhenwood@nanosresearch.com

SÉLECTION

[MESSAGE DE TERMINATION: Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.]

2. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur **Internet**. Avez-vous accès à une tablette ou à un ordinateur sur lequel vous pouvez faire un appel vidéo? Veuillez noter que pour participer à la discussion de groupe, vous devez être en mesure de participer à un appel vidéo sur une tablette ou un ordinateur. Les téléphones intelligents n'ont pas la fonctionnalité nécessaire et ne peuvent pas être utilisés aux fins de la présente étude de recherche.

Oui [] - Admissible Non [] – Non admissible

3. Vous devrez être dans un endroit calme et sans distractions pendant toute la durée de la séance. Cela comprend, dans la mesure du possible, de vous assurer que vous pouvez être seul dans une pièce de votre maison ou de votre bureau, sans animaux, enfants ou autres personnes à proximité. Vous ne pourrez pas participer au groupe de discussion dans un espace extérieur, un véhicule ou un lieu public, car ces endroits sont trop bruyants. Êtes-vous en mesure de garantir un environnement calme sans distractions ni bruits pendant toute la durée de la séance du groupe de discussion?

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

[MESSAGE DE TERMINATION: Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

4. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate travaillez ou avez déjà travaillé pour...?
- Une agence de recherche en marketing, société de relations publiques ou agence publicitaire
 - Les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)
 - L'Agence du revenu du Canada
 - Une entreprise de préparation de déclarations de revenus ou de comptabilité?

01. Oui [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE SI 'OUI' À A, B, C, OU D]

02. Non

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

5. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada?

Moins d'un an [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

Entre un an et cinq ans [CODIFIEZ DANS GROUPE DE NOUVEAUX]

Plus de six ans

04. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

6. Aux fins de vérification seulement, veuillez entrer les trois premiers chiffres de votre code postal.

01. Il s'agit d'un code postal rural, p. ex., A0A → [CODIFIEZ DANS PETITES RÉGIONS/RÉGIONS ÉLOIGNÉES, NORD]

02. Il ne s'agit pas d'un code postal rural, p. ex., A1A

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

7. Utilisez-vous un téléphone intelligent? (c.-à-d., un téléphone cellulaire qui a accès à Internet)
- Oui
Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
8. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un entretien organisé à l'avance sur un sujet en particulier pour lequel vous avez reçu une rétribution?
01. Oui
02. Non [PASSEZ À LA QUESTION Q11]
03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
9. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre?
01. Au cours des six derniers mois [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
02. Il y a plus de six mois
02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
10. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?
01. Entre un et quatre groupes de discussion
02. Entre cinq et neuf groupes de discussion [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
03. Dix groupes de discussion ou plus [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
04. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

COMBINAISON DE PARTICIPANTS

11. Parmi les groupes d'âge suivants, auquel appartenez-vous? [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]
01. Moins de 18 ans [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
02. De 18 à 29 ans
03. De 30 à 39 ans
04. De 40 à 49 ans
05. De 50 à 59 ans
06. De 60 à 64 ans
07. 65 ans et plus
08. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
12. Quel est votre genre? [VISEZ UNE PARITÉ HOMMES-FEMMES DANS TOUS LES GROUPES; LA DIVERSITÉ DES GENRES PEUT ÊTRE PRISE EN COMPTE DANS N'IMPORTE QUEL GROUPE]
01. Homme
02. Femme
03. Personne de genres divers
04. Préfère ne pas répondre

13. En 2023, le revenu de votre ménage a-t-il été? [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]

- 01. Inférieur à 20,000 \$
- 02. De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
- 03. De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
- 04. De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
- 05. De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
- 07. De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$
- 08. 150 000 \$ et plus
- 06. Préfère ne pas répondre [REMERCEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

14. Êtes-vous actuellement...? [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]

- Employé(e) à temps plein
- Employé(e) à temps partiel
- Travailleur/travailleuse indépendant(e)
- Retraité(e) [MAX 2 PAR GROUPE]
- Sans emploi
- Étudiant(e)
- Préfère ne pas répondre [REMERCEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

15. Dans quelle mesure êtes-vous familier(ère) avec les services en ligne en général? Par services en ligne, nous faisons référence aux éléments suivants, entre autres : les applications; les services bancaires, les nouvelles, les achats et les rencontres en ligne; les sites d'aide informatique, les réseaux de médias sociaux; les courriels; etc..

- Familier(ère)
- Plutôt familier(ère)
- Plutôt pas familier(ère) [REMERCEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- Pas familier(ère) [REMERCEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

16. Et dans quelle mesure êtes-vous familier(ère) avec l'authentification biométrique? Par authentification biométrique, nous faisons référence aux mesures de cybersécurité qui identifient les personnes en fonction de leurs caractéristiques uniques ou de leurs mensurations, par exemple en utilisant leur empreinte digitale, la reconnaissance faciale ou la voix pour déverrouiller un téléphone intelligent ou un ordinateur, ou encore pour accéder à une application sur ces derniers.

- Familier(ère)
- Plutôt familier(ère)
- Plutôt pas familier(ère) [REMERCEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- Pas familier(ère) [REMERCEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

17. Les participants aux discussions de groupe sont invités à exprimer leurs opinions et leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant les autres?? [READ LIST]

- À l'aise¹
- Plutôt à l'aise 2
- Plutôt pas à l'aise 3 – REMERCEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE

Pas du tout à l'aise 4 – REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE

18. Diriez-vous que vous êtes à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt mal à l'aise ou mal à l'aise d'utiliser la plateforme de réunion virtuelle Zoom?

À l'aise 1

Plutôt à l'aise 2

Plutôt pas à l'aise 3 – REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE

Pas du tout à l'aise 4 – REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE

19. Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada? Mon dossier est un service en ligne qui vous permet entre autres de faire le suivi de votre remboursement d'impôt, de visualiser ou de modifier votre déclaration de revenus, de vérifier les versements de vos prestations et de vos crédits, d'afficher votre plafond de cotisation à un régime enregistré d'épargne-retraite, d'effectuer un dépôt direct, et de recevoir du courrier. [RECRUTEZ MINIMUM ~70% OUI POUR TOUS LES GROUPES]

Oui 1

Non 2

Je ne sais pas 77

20. [SI LA RÉPONSE À LA Q19 EST OUI] Quand vous êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada? Veuillez indiquer votre meilleure estimation. [RECRUTEZ UN MINIMUM DE TROIS PARTICIPANTS PAR GROUPE AVEC QUATRE ANS D'EXPÉRIENCE OU MOINS]

Il y a moins d'un an

Entre un an et quatre ans (en 2020, environ, ou après)

Il y a cinq ans ou plus (en 2019, environ, ou avant)

Je ne sais pas

21. On pourrait vous demander d'ouvrir un lien et de répondre à un court sondage en ligne, de lire un document ou de visionner des éléments visuels à l'écran pendant la séance de discussion de groupe en ligne. Avez-vous des préoccupations ou auriez-vous besoin de mesures d'adaptation pour faciliter votre participation au groupe?

Oui (veuillez préciser)

Non

CONSENTEMENT

Nos dernières questions se rapportent à la protection des renseignements personnels, à vos renseignements personnels et au processus de recherche.

[MESSAGE DE TERMINATION: Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ces groupes de discussion, car vous ne répondez pas aux exigences de l'étude. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.]

22. Nanos Research est l'organisation indépendante qui gère cette initiative au nom du gouvernement du Canada et toutes vos réponses communiquées pendant la discussion de groupe demeureront confidentielles et seront regroupées avec d'autres afin d'identifier les thèmes et les priorités communs. La réunion sera enregistrée à des fins de recherche seulement et tous vos commentaires demeureront anonymes. Des observateurs peuvent également être présents pendant la discussion de groupe. Consentez-vous à être enregistré pendant la discussion de groupe en ligne?

Oui

Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

23. Nous fournirons une liste comprenant les noms des participants et les réponses à ces questions au **modérateur du groupe de discussion** afin que vous puissiez vous inscrire au groupe. Nous fournirons votre prénom et la première lettre de votre nom de famille seulement. Ces renseignements ne seront pas communiqués au gouvernement du Canada. Avons-nous votre permission pour le faire? Nous vous assurons que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

Oui

Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

INVITATION À PARTICIPER

Vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion.

[REMARQUE POUR LE RECRUTEMENT : Si une personne demande à participer à UN GROUPE DANS UNE LANGUE AUTRE QUE CELLE DE SA RÉGION, ELLE PEUT ÊTRE RECRUTÉE ET PARTICIPER DANS LA LANGUE DE SON CHOIX AU SEIN DU GROUPE LE PLUS PRÈS DE SON FUSEAU Horaire OU DE SA RÉGION.]

24. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion en ligne le (DATE, à HEURE)? La discussion en groupe durera environ 90 minutes (une heure et demie) et vous recevrez une rétribution de 120 \$ par virement électronique pour votre participation.

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

Veuillez fournir votre nom et votre adresse électronique afin que nous puissions également vous envoyer un courriel contenant les renseignements dont vous aurez besoin au sujet du groupe de discussion en ligne.

Prénom :

Nom de famille : _____

ENTREZ VOTRE ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Nanos Research. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 90 minutes. Veuillez-vous connecter 15 minutes avant l'heure de début afin de vous assurer que la séance n'est pas retardée pour une raison quelconque. Si vous arrivez en retard, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous ajouter à la discussion, et vous ne recevrez pas l'incitatif.

Nous assurerons un suivi par courriel pour confirmer votre participation et vous fournir des directives sur la façon de vous joindre à la discussion et de participer à celle-ci. Si pour quelque raison que ce soit, vous devez annuler, veuillez nous en informer le plus rapidement possible en communiquant avec nous à l'adresse jhenwood@nanosresearch.com afin que nous puissions inviter quelqu'un d'autre pour prendre votre place. Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer un remplaçant pour participer en votre nom si vous êtes dans l'impossibilité de participer. Si vous avez des questions au sujet du projet en général, n'hésitez pas à communiquer avec Marie-Pierre V. Lemay de l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante : Marie-Pierre.Veillet-Lemay@cra-arc.gc.ca

Merci infiniment de votre aide!

Questionnaire de recrutement – Intermédiaires fiscaux

Si vous préférez répondre en anglais, cliquez sur le bouton English dans la partie supérieure de l'écran pour changer la langue.

Nous recrutons des fiscalistes afin qu'ils se joignent à des discussions de groupe en ligne pour Nanos Research, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique. Nous formons une série de groupes de discussion virtuels afin que le gouvernement du Canada puisse se pencher sur divers enjeux importants pour le pays. Il s'agit de discussions avec un maximum de dix personnes. Le groupe se réunit en soirée et les discussions durent jusqu'à 90 minutes. Les participants recevront une rétribution de 120 \$ en guise de remerciement pour leur contribution. Si vous souhaitez participer, veuillez répondre aux questions suivantes qui nous assureront de recruter un échantillon varié de personnes. Cela prendra environ cinq minutes de votre temps. Votre participation est entièrement volontaire et confidentielle.

A. Souhaitez-vous participer aux discussions et répondre aux questions du sondage?

01. Oui[CONTINUEZ]

02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDRAGE]

Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde en ligne et sera animée par un professionnel de Nanos Research. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier en conformément aux lois conçues pour protéger votre vie privée. Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici.

Si vous avez des questions concernant le sondage, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : jhenwood@nanosresearch.com

SÉLECTION

[MESSAGE DE TERMINATION: Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.]

25. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur **Internet**. Avez-vous accès à une tablette ou à un ordinateur sur lequel vous pouvez faire un appel vidéo? Veuillez noter que pour participer à la discussion de groupe, vous devez être en mesure de participer à un appel vidéo sur une tablette ou un ordinateur. Les téléphones intelligents n'ont pas la fonctionnalité nécessaire et ne peuvent pas être utilisés aux fins de la présente étude de recherche.

Oui [] - Admissible Non [] – Non admissible

26. Vous devrez être dans un endroit calme et exempt de distractions pendant toute la durée de la séance. Cela comprend, dans la mesure du possible, de vous assurer que vous pouvez être seul, sans animaux, les enfants ou autres personnes à proximité, et dans une pièce de votre maison ou de votre bureau aussi calme que possible. Vous ne pourrez pas participer au groupe de discussion dans un espace extérieur, un véhicule ou un lieu public, car ils sont trop bruyants. Êtes-vous en mesure de garantir un environnement calme sans distractions ni bruits pendant toute la durée de la séance du groupe de discussion?

01. _____ Oui

02. _____ Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

[MESSAGE DE TERMINATION: Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

27. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate travaillez ou avez déjà travaillé pour...?

- a. Une agence de recherche en marketing, société de relations publiques ou agence publicitaire
- b. Les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)
- c. L'Agence du revenu du Canada

01. Oui [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE SI 'OUI' À A, B, OU C]

02. Non

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

28. Pour confirmer, êtes-vous actuellement employé à titre de préparateur de déclarations de revenus professionnel, de commis comptable, de comptable, ou de spécialiste de l'administration de la paie qui travaille directement avec au moins quelques petites entreprises clientes sur des questions liées à l'impôt ou à la paie?

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

29. Lequel des services suivants offrez-vous aux clients ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

01. Préparation de déclarations de revenus

02. Préparation de la TPS/TVH

03. Services de paie

04. Production du Feuillet T4

- 05. Aucune de ces réponses [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 06. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

30. Vous y compris, environ combien d'employés votre entreprise compte-t-elle? Veuillez inclure tous les employés à temps plein et les employés permanents à temps partiel qui travaillent dans tous les emplacements et toutes les succursales de votre entreprise.

- 01. Aucun autre employé/juste moi
- 02. 2 – 4
- 03. 5 – 19
- 04. 20 – 49
- 05. 50 – 99
- 06. 100 ou plus
- 07. Je ne sais pas

31. Aux fins de vérification seulement, veuillez entrer les trois premiers chiffres de votre code postal.

- 01. Il s'agit d'un code postal rural, p. ex., A0A → [CODIFIEZ DANS PETITES RÉGIONS/RÉGIONS ÉLOIGNÉES, NORD]
- 02. Il ne s'agit pas d'un code postal rural, p. ex., A1A
- 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

32. Utilisez-vous un téléphone intelligent? (c.-à-d., un téléphone cellulaire qui a accès à Internet)

- Oui
- Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

33. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un entretien organisé à l'avance sur un sujet en particulier pour lequel vous avez reçu une rétribution?

- 01. Oui
- 02. Non [PASSEZ À LA QUESTION Q12]
- 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

34. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre?

- 01. Au cours des six derniers mois [SI POSSIBLE, REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 02. Il y a plus de six mois
- 02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

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

- 01. Entre un et quatre groupes de discussion
- 02. Entre cinq et neuf groupes de discussion [SI POSSIBLE, REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 03. Dix groupes de discussion ou plus [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 04. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

COMBINAISON DE PARTICIPANTS

36. Quel est votre genre? [VISEZ UNE PARITÉ HOMMES-FEMMES DANS TOUS LES GROUPES; LA DIVERSITÉ DES GENRES PEUT ÊTRE PRISE EN COMPTE DANS N'IMPORTE QUEL GROUPE]

- 01. Homme
- 02. Femme
- 03. Personne de genres divers
- 04. Préfère ne pas répondre

37. Parmi les groupes d'âge suivants, auquel appartenez-vous?

- 01. Moins de 18 ans [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 02. De 18 à 29 ans
- 03. De 30 à 39 ans
- 04. De 40 à 49 ans
- 05. De 50 à 59 ans
- 06. De 60 à 64 ans
- 07. 65 ans et plus
- 08. Préfère ne pas répondre

38. Dans quelle mesure êtes-vous familier(ère) avec les services en ligne en général? Par services en ligne, nous faisons référence aux éléments suivants, entre autres : les applications; les services bancaires, les nouvelles, les achats et les rencontres en ligne; les sites d'aide informatique, les réseaux de médias sociaux; les courriels; etc.

- Familier(ère)
- Plutôt familier(ère)
- Plutôt pas familier(ère) [REMERCIEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- Pas familier(ère) [REMERCIEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

39. Et dans quelle mesure êtes-vous familier(ère) avec l'authentification biométrique? Par authentification biométrique, nous faisons référence aux mesures de cybersécurité qui identifient les personnes en fonction de leurs caractéristiques uniques ou de leurs mensurations, par exemple en utilisant leur empreinte digitale, la reconnaissance faciale ou la voix pour déverrouiller un téléphone intelligent ou un ordinateur, ou encore pour accéder à une application sur ces derniers.

- Familier(ère)
- Plutôt familier(ère)
- Plutôt pas familier(ère) [REMERCIEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- Pas familier(ère) [REMERCIEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

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

- À l'aise 1
- Plutôt à l'aise 2
- Plutôt pas à l'aise 3 – REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE
- Pas du tout à l'aise 4 – REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE

41. Diriez-vous que vous êtes à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt mal à l'aise ou mal à l'aise d'utiliser la plateforme de réunion virtuelle Zoom?

À l'aise 1

Plutôt à l'aise 2

Plutôt pas à l'aise 3 – REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE

Pas du tout à l'aise 4 – REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE

42. Êtes-vous inscrit au service en ligne Représenter un client de l'Agence du revenu du Canada? [RECRUTEZ UN MINIMUM DE 50 % DES PARTICIPANTS QUI ONT RÉPONDU OUI DANS TOUS LES GROUPES]

Oui

Non

Je ne sais pas

43. [SI LA RÉPONSE À LA Q18 EST OUI] Quand vous êtes-vous inscrit au service en ligne Représenter un client de l'Agence du revenu du Canada? Veuillez indiquer votre meilleure estimation. [RECRUTEZ UN MINIMUM DE TROIS PARTICIPANTS AVEC QUATRE ANS D'EXPÉRIENCE OU MOINS PAR GROUPE, SI POSSIBLE]

Il y a moins d'un an

Entre un an et quatre ans (en 2020, environ, ou après)

Il y a cinq ans ou plus (en 2019, environ, ou avant)

Je ne sais pas [REMERCEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

44. On pourrait vous demander d'ouvrir un lien et de répondre à un court sondage en ligne, de lire un document ou de visionner des éléments visuels à l'écran pendant la séance de discussion de groupe en ligne. Avez-vous des préoccupations ou auriez-vous besoin de mesures d'adaptation pour faciliter votre participation au groupe?

Oui (veuillez préciser)

Non

CONSENTEMENT

Nos dernières questions se rapportent à la protection des renseignements personnels, à vos renseignements personnels et au processus de recherche.

[TERMINATION MESSAGE: Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ces groupes de discussion, car vous ne répondez pas aux exigences de l'étude. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche..]

45. Nanos Research est l'organisation indépendante qui gère cette initiative au nom du gouvernement du Canada et toutes vos réponses communiquées pendant la discussion de groupe demeureront confidentielles et seront regroupées avec d'autres afin d'identifier les thèmes et les priorités communs. La réunion sera enregistrée à des fins de recherche seulement et tous vos commentaires

demeureront anonymes. Des observateurs peuvent également être présents pendant la discussion de groupe. Consentez-vous à être enregistré pendant la discussion de groupe en ligne?

Oui

Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

46. Nous fournirons une liste comprenant le nom des participants et les réponses à ces questions au **modérateur du groupe de discussion** afin que vous puissiez vous inscrire au groupe. Nous fournirons votre prénom et la première lettre de votre nom de famille seulement. Ces renseignements ne seront pas communiqués au gouvernement du Canada. Avons-nous votre permission pour le faire? Nous vous assurons que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

INVITATION À PARTICIPER

Vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion.

[REMARQUE POUR LE RECRUTEMENT : Si une personne demande à participer à UN GROUPE DANS UNE LANGUE AUTRE QUE CELLE DE SA RÉGION, ELLE PEUT ÊTRE RECRUTÉE ET PARTICIPER DANS LA LANGUE DE SON CHOIX AU SEIN DU GROUPE LE PLUS PRÈS DE SON FUSEAU HORAIRE OU DE SA RÉGION.]

47. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion en ligne le (DATE, à HEURE)? La discussion en groupe durera environ 90 minutes (une heure et demie) et vous recevrez une rétribution de 175 \$ par virement électronique pour votre participation.

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

Veuillez fournir votre nom et votre adresse électronique afin que nous puissions également vous envoyer un courriel contenant les renseignements dont vous aurez besoin au sujet du groupe de discussion en ligne.

Prénom :

Nom de famille :

ENTREZ VOTRE ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Nanos Research. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 90 minutes. Veuillez-vous connecter 15 minutes avant l'heure de début afin de vous assurer que la séance n'est pas

retardée pour une raison quelconque. Si vous arrivez en retard, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous ajouter à la discussion, et vous ne recevrez pas l'incitatif.

Nous assurerons un suivi par courriel pour confirmer votre participation et vous fournir des directives sur la façon de vous joindre à la discussion et de participer à celle-ci. Si pour quelque raison que ce soit, vous devez annuler, veuillez nous en informer le plus rapidement possible en communiquant avec nous à l'adresse jhenwood@nanosresearch.com afin que nous puissions inviter quelqu'un d'autre pour prendre votre place. Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer un remplaçant pour participer en votre nom si vous êtes dans l'impossibilité de participer. Si vous avez des questions au sujet du projet en général, n'hésitez pas à communiquer avec Marie-Pierre V. Lemay de l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante : Marie-Pierre.Veillet-Lemay@cra-arc.gc.ca

Merci infiniment de votre aide!

Questionnaire de recrutement – Petites et moyennes entreprises

Si vous préférez répondre en anglais, cliquez sur le bouton English dans la partie supérieure de l'écran pour changer la langue.

Nous recrutons des professionnels qui ont des responsabilités communes ou exclusives en matière de prise de décision pour les activités des petites entreprises (moins de 100 employés) afin qu'ils se joignent à des discussions de groupe en ligne pour Nanos Research, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique. Nous formons une série de groupes de discussion virtuels afin que le gouvernement du Canada puisse se pencher sur divers enjeux importants pour le pays. Il s'agit de discussions avec un maximum de dix personnes. Le groupe se réunit en soirée et les discussions durent jusqu'à 90 minutes. Les participants recevront une rétribution de 120 \$ en guise de remerciement pour leur contribution. Si vous souhaitez participer, veuillez répondre aux questions suivantes qui nous assureront de recruter un échantillon varié de personnes. Cela prendra environ cinq minutes de votre temps. Votre participation est entièrement volontaire et confidentielle.

B. Souhaitez-vous participer aux discussions et répondre aux questions du sondage?

01. Oui[CONTINUEZ]

02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde en ligne et sera animée par un professionnel de Nanos Research. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier en conformément aux lois conçues pour protéger votre vie privée. Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici.

Si vous avez des questions concernant le sondage, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : jhenwood@nanosresearch.com

SÉLECTION

[MESSAGE DE TERMINATION: Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.]

1. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur **Internet**. Avez-vous accès à une tablette ou à un ordinateur sur lequel vous pouvez faire un appel vidéo? Veuillez noter que pour participer à la discussion de groupe, vous devez être en mesure de participer à un appel vidéo sur une tablette ou un ordinateur. Les téléphones intelligents n'ont pas la fonctionnalité nécessaire et ne peuvent pas être utilisés aux fins de la présente étude de recherche.

Oui _____ [] - Admissible

Non _____ [] – Non admissible

2. Vous devrez être dans un endroit calme et sans distractions pendant toute la durée de la séance. Cela comprend, dans la mesure du possible, de vous assurer que vous pouvez être seul dans une pièce de votre maison ou de votre bureau, sans animaux, enfants ou autres personnes à proximité. Vous ne pourrez pas participer au groupe de discussion dans un espace extérieur, un véhicule ou un lieu public, car ces endroits sont trop bruyants. Êtes-vous en mesure de garantir un environnement calme sans distractions ni bruits pendant toute la durée de la séance du groupe de discussion?

01. Oui
02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

[MESSAGE DE TERMINATION : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

3. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate travaillez ou avez déjà travaillé pour...?

- a. Une agence de recherche en marketing, société de relations publiques ou agence publicitaire
b. Les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)
c. L'Agence du revenu du Canada

01. Oui [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE SI 'OUI' À A, B, OU C]
02. Non
03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

4. Confirmez-vous que vous avez la responsabilité exclusive ou commune, dans votre entreprise, des questions liées à l'impôt, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres?

01. Oui
02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

5. Traitez-vous personnellement avec l'Agence du revenu du Canada, A-R-C, ou est-ce que cela relève des responsabilités de quelqu'un d'autre?

01. Oui, je traite personnellement avec l'Agence
02. Non, quelqu'un d'autre fait affaire avec ARC [MAX 4 PAR GROUPE]

6. Vous y compris, environ combien d'employés votre entreprise compte-t-elle? Veuillez inclure tous les employés à temps plein et les employés permanents à temps partiel qui travaillent dans tous les emplacements et toutes les succursales de votre entreprise. [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPE]

01. Aucun autre employé/juste moi

- 02. 2 – 4
- 03. 5 – 19
- 04. 20 – 49
- 05. 50 – 99
- 06. 100 ou plus [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 07. Je ne sais pas [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

7. Quel est votre rôle au sein de l'entreprise?

- 01. Président / PDG / Propriétaire
- 02. Directeur financier ou directrice financière / Contrôleur
- 03. Comptable
- 04. Gestionnaire de la paie / agent
- 05. Gestionnaire
- 06. Comptable
- 07. Responsable financier
- 08. Autre – spécifier :
- 09. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

8. Aux fins de vérification seulement, veuillez entrer les trois premiers chiffres de votre code postal.

- 01. Il s'agit d'un code postal rural, p. ex., A0A → [CODIFIEZ DANS PETITES RÉGIONS/RÉGIONS ÉLOIGNÉES, NORD]
- 02. Il ne s'agit pas d'un code postal rural, p. ex., A1A
- 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

9. Utilisez-vous un téléphone intelligent? (c.-à-d., un téléphone cellulaire qui a accès à Internet)

- Oui
- Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

10. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un entretien organisé à l'avance sur un sujet en particulier pour lequel vous avez reçu une rétribution?

- 01. Oui
- 02. Non [PASSEZ À LA QUESTION Q13]
- 03. Préfère ne pas répondre REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

11. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre?

- 01. Au cours des six derniers mois [SI POSSIBLE, REMERCIEZ LE PARTICIPANT ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 02. Il y a plus de six mois
- 02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

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

- 01. Entre un et quatre groupes de discussion
- 02. Entre cinq et neuf groupes de discussion [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

- 03. Dix groupes de discussion ou plus [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 04. Préfère ne pas répondre REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

COMBINAISON DE PARTICIPANTS

13. Quel est votre genre? [VISEZ UNE PARITÉ HOMMES-FEMMES DANS TOUS LES GROUPES; LA DIVERSITÉ DES GENRES PEUT ÊTRE PRISE EN COMPTE DANS N'IMPORTE QUEL GROUPE]

- 01. Homme
- 02. Femme
- 03. Personne de genres divers
- 04. Préfère ne pas répondre

14. Parmi les groupes d'âge suivants, auquel appartenez-vous? [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]

- 01. Moins de 18 ans [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 02. De 18 à 29 ans
- 03. De 30 à 39 ans
- 04. De 40 à 49 ans
- 05. De 50 à 59 ans
- 06. De 60 à 64 ans
- 07. 65 ans et plus
- 08. Préfère ne pas répondre

15. Dans quelle mesure êtes-vous familier(ère) avec les services en ligne en général? Par services en ligne, nous faisons référence aux éléments suivants, entre autres : les applications; les services bancaires, les nouvelles, les achats et les rencontres en ligne; les sites d'aide informatique, les réseaux de médias sociaux; les courriels; etc

- Familier(ère)
- Plutôt familier(ère)
- Plutôt pas familier(ère) [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- Pas familier(ère) [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

16. Et dans quelle mesure êtes-vous familier(ère) avec l'authentification biométrique? Par authentification biométrique, nous faisons référence aux mesures de cybersécurité qui identifient les personnes en fonction de leurs caractéristiques uniques ou de leurs mensurations, par exemple en utilisant leur empreinte digitale, la reconnaissance faciale ou la voix pour déverrouiller un téléphone intelligent ou un ordinateur, ou encore pour accéder à une application sur ces derniers.

- Familier(ère)
- Plutôt familier(ère)
- Plutôt pas familier(ère) [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- Pas familier(ère) [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

- 17.** Les participants aux discussions de groupe sont invités à exprimer leurs opinions et leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant les autres?
- À l'aise
 - Plutôt à l'aise
 - Plutôt pas à l'aise [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
 - Pas du tout à l'aise [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 18.** Diriez-vous que vous êtes à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt mal à l'aise ou mal à l'aise d'utiliser la plateforme de réunion virtuelle Zoom?
- À l'aise
 - Plutôt à l'aise
 - Plutôt pas à l'aise [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
 - Pas du tout à l'aise [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 19.** Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada? [RECRUTEZ UN MINIMUM DE 70 % DES PARTICIPANTS QUI ONT RÉPONDU OUI DANS TOUS LES GROUPES]
- Oui
 - Non
 - Je ne sais pas
- 20.** [SI LA RÉPONSE À LA Q19 EST OUI] Quand vous êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada? [RECRUTEZ UN MINIMUM DE TROIS PARTICIPANTS AVEC QUATRE ANS D'EXPÉRIENCE OU MOINS PAR GROUPE]
- Il y a moins d'un an
 - Entre un an et quatre ans (en 2020, environ, ou après)
 - Il y a cinq ans ou plus (en 2019, environ, ou avant)
 - Je ne sais pas [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]
- 21.** On pourrait vous demander d'ouvrir un lien et de répondre à un court sondage en ligne, de lire un document ou de visionner des éléments visuels à l'écran pendant la séance de discussion de groupe en ligne. Avez-vous des préoccupations ou auriez-vous besoin de mesures d'adaptation pour faciliter votre participation au groupe?
- Oui (veuillez préciser)
 - Non

CONSENTEMENT

Nos dernières questions se rapportent à la protection des renseignements personnels, à vos renseignements personnels et au processus de recherche.

MESSAGE DE TERMINATION: Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ces groupes de discussion, car vous ne répondez pas aux exigences de l'étude. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.

22. Nanos Research est l'organisation indépendante qui gère cette initiative au nom du gouvernement du Canada et toutes vos réponses communiquées pendant la discussion de groupe demeureront confidentielles et seront regroupées avec d'autres afin d'identifier les thèmes et les priorités communs. La réunion sera enregistrée à des fins de recherche seulement et tous vos commentaires demeureront anonymes. Des observateurs peuvent également être présents pendant la discussion de groupe. Consentez-vous à être enregistré pendant la discussion de groupe en ligne?

Oui

Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

23. Nous fournirons une liste comprenant le nom des participants et les réponses à ces questions au **modérateur du groupe de discussion** afin que vous puissiez vous inscrire au groupe. Nous fournirons votre prénom et la première lettre de votre nom de famille seulement. Ces renseignements ne seront pas communiqués au gouvernement du Canada. Avons-nous votre permission pour le faire? Nous vous assurons que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET METTEZ FIN AU SONDAGE]

INVITATION À PARTICIPER

Vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion.

[REMARQUE POUR LE RECRUTEMENT : Si une personne demande à participer à UN GROUPE DANS UNE LANGUE AUTRE QUE CELLE DE SA RÉGION, ELLE PEUT ÊTRE RECRUTÉE ET PARTICIPER DANS LA LANGUE DE SON CHOIX AU SEIN DU GROUPE LE PLUS PRÈS DE SON FUSEAU HORAIRE OU DE SA RÉGION.]

24. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion en ligne le (DATE, à HEURE)? La discussion en groupe durera environ 90 minutes (une heure et demie) et vous recevrez une rétribution de 225 \$ par virement électronique pour votre participation.

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

Veuillez fournir votre nom et votre adresse électronique afin que nous puissions également vous envoyer un courriel contenant les renseignements dont vous aurez besoin au sujet du groupe de discussion en ligne.

Prénom :

Nom de famille : _____

ENTREZ VOTRE ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Nanos Research. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 90 minutes. Veuillez vous connecter 15 minutes avant l'heure de début afin de vous assurer que la séance n'est pas retardée pour une raison quelconque. Si vous arrivez en retard, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous ajouter à la discussion, et vous ne recevrez pas l'incitatif..

Nous assurerons un suivi par courriel pour confirmer votre participation et vous fournir des directives sur la façon de vous joindre à la discussion et de participer à celle-ci. Si pour quelque raison que ce soit, vous devez annuler, veuillez nous en informer le plus rapidement possible en communiquant avec nous à l'adresse jhenwood@nanosresearch.com afin que nous puissions inviter quelqu'un d'autre pour prendre votre place. Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer un remplaçant pour participer en votre nom si vous êtes dans l'impossibilité de participer. Si vous avez des questions au sujet du projet en général, n'hésitez pas à communiquer avec Marie-Pierre V. Lemay de l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante : Marie-Pierre.Veillet-Lemay@cra-arc.gc.ca.

Merci infiniment de votre aide!

Guide de discussion

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p>Introduction</p> <p>Le modérateur se présente et définit son rôle, le délai de discussion (90 minutes), encourage tous les participants à parler.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je vous remercie de votre participation. • Je m'appelle X et je travaille pour Nanos, une entreprise indépendante de recherche en marketing. Mon travail consiste à animer la discussion, en veillant à ne pas dévier du sujet et à respecter le temps alloué. Je n'ai aucun intérêt particulier à l'égard du contenu abordé ni aucune connaissance de ce contenu. • Ce soir, nous effectuons une recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada. • La recherche de ce soir a pour but d'obtenir vos impressions sur les problèmes liés à l'accès aux portails et aux services en ligne et à leur utilisation. • La discussion durera 90 minutes. <p>Annnonce 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> <ul style="list-style-type: none"> • Les commentaires sont traités de façon confidentielle. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tout ce que vous direz au cours de cette séance demeurera confidentiel. ○ Notre rapport résume les conclusions, mais ne mentionne aucun nom. ○ Nous vous encourageons à ne pas fournir de renseignements pouvant vous identifier. • Des représentants de l'Agence qui participent à ce projet observeront la séance en ligne de ce soir. <ul style="list-style-type: none"> ○ Objectif : Superviser le processus de recherche et voir directement vos réactions. Les représentants ne connaissent que vos prénoms. <p>Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse. Je suis intéressé par vos idées en tant que personne.</p> <p>Avez-vous des questions?</p>	<p>Faire en sorte que les participants se sentent à l'aise en expliquant clairement le processus.</p>	<p>(7 min)</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>Échauffement des répondants et liens de groupe.</p>	<p>(5 min)</p>

<p>Passez en revue les fonctionnalités du logiciel (bouton « lever la main » et « vote »).</p> <p>Posez une question par « oui » ou par « non » aux participants pour mettre à l'essai la fonction de vote. (p. ex., boivent-ils du café le matin?)</p> <p>Je veux être respectueux de votre temps et m'assurer que la discussion 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. J'encourage tous ceux qui souhaitent participer à la discussion à utiliser la fonction « lever la main ». De cette façon, je peux m'assurer que je n'oublie personne et que vous avez l'occasion de faire part de vos points de vue.</p>		
--	--	--

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p><u>MODULE A : EXPÉRIENCES ET DÉFIS LIÉS À L'OUVERTURE D'UNE SESSION DU PORTAIL EN LIGNE</u></p> <p>Comme il a été mentionné, ce soir, nous allons obtenir vos impressions sur les problèmes liés à l'accès aux portails et aux services en ligne et à leur utilisation.</p> <p>Nous allons commencer par parler de [Population générale : Mon dossier/PME : Mon dossier d'entreprise/Intermédiaires fiscaux : Représenter un client] de l'Agence du revenu du Canada. Plus précisément, nous allons discuter de vos expériences et de vos impressions à l'égard du processus d'inscription pour Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client. Nous ne parlons pas d'ouvrir une session une fois que le compte est créé.</p> <p>Veuillez utiliser la fonction « lever la main » si vous êtes inscrit à Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client de l'Agence.</p> <p>Pour ceux d'entre vous qui ont un portail Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, lorsque vous pensez au moment où vous vous êtes inscrit à Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, le processus d'inscription était-il généralement facile ou difficile? Pourquoi?</p> <p>[QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ : Dans quelle mesure était-il facile ou difficile de trouver la page d'inscription de l'Agence?]</p> <p>[QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ : Selon vous, le processus d'inscription a-t-il pris un temps raisonnable? Le processus était-il rapide ou trop</p>	<p>Comprendre les points d'irritation et les défis lors de l'inscription et de l'ouverture de session dans les services numériques de l'Agence, ainsi que la comparaison avec d'autres services numériques.</p> <p>Population générale : Mon dossier est un portail sécurisé qui vous permet de consulter vos renseignements fiscaux sur le revenu et les prestations et de gérer vos affaires fiscales en ligne.</p> <p>PME : Mon dossier d'entreprise est un portail sécurisé qui vous permet de consulter et de mettre à jour vos renseignements d'entreprise relatifs à l'impôt sur le revenu des entreprises, à la TPS/TVH, à la paie, aux prestations et aux crédits.</p> <p>Intermédiaires fiscaux : Représenter un client est un portail sécurisé qui procure aux représentants tiers un accès en ligne sécurisé et contrôlé aux renseignements fiscaux des particuliers et des entreprises.</p>	<p>(45 min)</p>

<p>long/interminable?]</p> <p>Quel type de justificatif avez-vous utilisé pour vous inscrire? [MESSAGE : Justificatif d'identité de l'Agence, justificatifs bancaires en ligne, C.-B./OUEST SEULEMENT – Justificatifs d'identité provinciaux] Pourquoi? [MESSAGE, SI NÉCESSAIRE – JUSTIFICATIF D'IDENTITÉ DE L'AGENCE : Il s'agit d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe que vous choisissez.] [MESSAGE, SI NÉCESSAIRE – JUSTIFICATIFS BANCAIRES EN LIGNE : Il s'agit de vos justificatifs bancaires en ligne auprès de votre banque.]</p> <p>Quelles parties du processus d'inscription avez-vous trouvées les plus difficiles?</p> <p>Nous allons maintenant discuter de vos expériences et de vos impressions à l'égard du processus d'ouverture de session pour Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client. Il s'agit de la façon dont vous accédez au compte une fois que vous avez terminé votre inscription.</p> <p>En pensant au moment où vous ouvrez une session dans votre compte Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, le processus d'ouverture de session est-il généralement facile ou difficile? Pourquoi?</p> <p>[QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI NÉCESSAIRE : Quelle partie du processus vous semble la plus difficile?]</p> <p>Si vous avez eu des problèmes pendant le processus d'ouverture de session, comment avez-vous résolu le problème? [QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : Avez-vous réglé le problème vous-même ou avez-vous communiqué avec un centre d'appels de l'Agence?]</p> <p>[SI AUCUN PROBLÈME N'EST SURVENU ET SI PERSONNE N'A COMMUNIQUÉ AVEC LE CENTRE D'APPELS DE L'AGENCE, PASSEZ À LA PROCHAINE QUESTION] Pour ceux qui ont communiqué avec un centre d'appels de l'Agence, votre expérience a-t-elle été globalement positive ou négative? Pourquoi? QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : Votre problème a-t-il été réglé?</p> <p>[SI AUCUN PROBLÈME N'EST SURVENU ET SI PERSONNE N'A COMMUNIQUÉ AVEC LE CENTRE D'APPELS DE L'AGENCE, PASSEZ À LA PROCHAINE QUESTION] Comment le centre d'appels de l'Agence pourrait-il être amélioré en ce qui concerne la procédure d'ouverture de session ou d'inscription au portail? Avez-vous d'autres idées? Y en a-t-il d'autres? [REMARQUE À L'INTENTION DES MODÉRATEURS : INCITEZ SUR CETTE QUESTION À PLUSIEURS REPRISES]</p> <p>[SEULEMENT À L'INTENTION DE LA POPULATION GÉNÉRALE] En ce qui concerne le service Mon dossier, combien d'entre vous ont déjà</p>	<p>Remarque à l'intention des modérateurs – En ce qui concerne les questions d'approfondissement au sujet de leur expérience avec les centres d'appels de l'Agence, l'accent devrait demeurer sur les problèmes liés à l'ouverture de session dans le portail et non sur les problèmes liés à leurs impôts ou tout autre problème.</p> <p>Remarques à l'intention du modérateur : Grâce à ce lien, les Canadiens peuvent communiquer entre Mon dossier de l'Agence et Mon dossier Service Canada d'EDSC sans avoir à revalider leur identité, dans une seule session sécurisée.</p> <p>Mon dossier Service Canada permet aux Canadiens de consulter et de mettre à jour leurs renseignements sur l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse en ligne.</p>	
---	--	--

<p>accédé au portail de l'Agence à l'aide du lien électronique d'Emploi et Développement social Canada (EDSC)? [PRENEUR DE NOTES – COMPTÉZ LES MAINS]</p> <p>D'après votre expérience, le processus d'<u>inscription</u> au portail de l'Agence a-t-il été plus facile, plus difficile ou à peu près le même niveau de difficulté que l'inscription à d'autres portails en ligne, comme ceux des services bancaires en ligne? Pourquoi?</p> <p>Est-ce que le processus d'<u>ouverture de session</u> au portail de l'Agence est plus facile, plus difficile ou à peu près le même niveau de difficulté que l'inscription à d'autres portails en ligne que vous utilisez? Pourquoi?</p> <p>[REMARQUE : CETTE QUESTION PEUT ÊTRE POSÉE À TOUS LES GROUPES] Quelles sont vos préoccupations, le cas échéant, en ce qui concerne l'accès aux portails et aux services numériques de l'Agence?</p> <p>[QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ] Quelles sont vos préoccupations en matière de sécurité? Quelles sont vos préoccupations en matière de protection des renseignements personnels?</p> <p>[REMARQUE : CETTE QUESTION PEUT ÊTRE POSÉE À TOUS LES GROUPES] D'après votre expérience avec les comptes et les portails en ligne en général, quel serait pour vous le moyen idéal d'ouvrir une session dans un compte en ligne de l'Agence? Quelles seraient les fonctions de sécurité?</p> <p>[REMARQUE : CETTE QUESTION PEUT ÊTRE POSÉE À TOUS LES GROUPES] Afin de sécuriser davantage votre compte Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, comment vous sentiriez-vous si un processus de vérification de l'identité supplémentaire était requis alors que vous êtes déjà dans le portail, et pas seulement au début du processus? [AU BESOIN : Par exemple, devoir passer de nouveau l'authentification multifacteur dans le portail OU numériser votre empreinte digitale si vous utilisez un appareil mobile lorsque vous effectuez des opérations de grande valeur, comme changer votre adresse ou mettre à jour les renseignements du dépôt direct.]</p>		
--	--	--

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p align="center">MODULE B – VALIDATION DE L'IDENTITÉ</p> <p>Comme vous le savez peut-être, en cette période de production des déclarations de revenus, l'Agence a mis en place une nouvelle option de validation de l'identité, connue sous le nom de service de vérification des documents, pour faciliter l'inscription aux services numériques, y compris Mon dossier/Mon dossier</p>	<p>Évaluer les opinions sur la nouvelle option de validation de l'identité pour l'inscription aux comptes de l'Agence et comprendre les préoccupations éventuelles.</p>	<p align="center">(5 min)</p>

<p>d'entreprise/Représenter un client. À l'aide d'une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement, comme un passeport ou un permis de conduire, un utilisateur peut rapidement valider son identité pour obtenir un accès immédiat à son compte en ligne de l'Agence, sans attendre de recevoir un code par la poste.</p> <p>Si vous n'étiez pas déjà inscrit à Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, quelle option préféreriez-vous pour vous inscrire au service : recevoir un code unique par la poste ou utiliser une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement? Pourquoi?</p> <p>Quelles sont vos préoccupations, le cas échéant, au sujet de l'utilisation de ce service de vérification des documents?</p>		
--	--	--

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p style="text-align: center;">MODULE C : BIOMÉTRIE</p> <p>Ensuite, nous allons discuter de l'utilisation de la biométrie pour ouvrir une session et accéder aux services numériques. Cela pourrait comprendre l'utilisation de votre empreinte digitale ou l'identification de votre visage pour déverrouiller votre téléphone cellulaire ou votre ordinateur ou pour accéder à une application sur votre téléphone ou votre ordinateur, comme les services bancaires en ligne.</p> <p>Êtes-vous à l'aise ou non avec l'utilisation de la biométrie pour ouvrir une session dans des portails ou des services numériques? Pourquoi?</p> <p>Quelles sont vos préoccupations particulières concernant l'utilisation de la biométrie pour accéder aux services en ligne?</p> <p>[QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ] Quelles sont vos préoccupations en matière de sécurité concernant l'utilisation de la biométrie?</p> <p>Seriez-vous à l'aise ou non avec l'utilisation de la biométrie pour ouvrir une session dans les portails ou les services numériques de l'Agence? Pourquoi?</p> <p>Quelles sont vos préoccupations particulières concernant l'utilisation de la biométrie pour accéder aux portails ou aux services numériques de l'Agence?</p> <p>[QUESTION D'APPROFONDISSEMENT, SI LE SUJET N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ] Quelles sont vos préoccupations en matière de sécurité concernant l'utilisation de la biométrie pour accéder aux portails ou aux services numériques de l'Agence?</p>	<p>Évaluer le confort, l'expérience et les préoccupations liées à l'utilisation de la biométrie pour accéder aux services en ligne et la confiance en l'Agence pour la mise en œuvre de ce système pour les services de l'Agence.</p>	<p>(25 m in)</p>

<p>Aimeriez-vous que l'Agence introduise la biométrie à l'avenir pour accéder à votre Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client (par exemple, la reconnaissance faciale)? Pourquoi ou pourquoi pas?</p> <p>Faites-vous confiance ou non à l'Agence pour mettre en œuvre l'utilisation de la biométrie pour accéder aux services en ligne? Pourquoi ou pourquoi pas?</p> <p>[DEMANDEZ SI LE TEMPS LE PERMET] Est-ce que vous êtes susceptible ou non de recommander l'ouverture d'un compte Mon dossier/Mon dossier d'entreprise/Représenter un client à [POPULATION GÉNÉRALE : amis/famille] [PME/INTERMÉDIAIRES FISCAUX : un collègue]? Pourquoi?</p> <p>[DEMANDEZ SI LE TEMPS LE PERMET] Pour ceux d'entre vous qui ne sont pas inscrits, êtes-vous intéressés ou non à vous inscrire à un compte? Pourquoi ou pourquoi pas?</p>		
---	--	--

Discussion	Notes et objectifs du modérateur	Durée
<p align="center"><u>MODULE D : RÉCAPITULATION</u></p> <p><u>Vérifiez auprès des observateurs si des éléments de suivi ou des précisions sont nécessaires.</u></p> <p>Questions de suivi pour les participants, au besoin.</p> <p>Remerciez tout le monde. Expliquez les incitatifs et orientez les participants vers ceux-ci.</p>	<p>Établir que les objectifs ont été atteints.</p>	<p>(3 min)</p>