

Rapport concernant
la consultation
auprès des **aînés**
sur l'adaptation
des services
du ministère du Revenu
à cette clientèle

Mars 2001

Québec 

Rapport concernant
la consultation
auprès des **aînés**
**sur l'adaptation
des services
du ministère du Revenu
à cette clientèle**

Mars 2001

Cette étude a été préparée par la Direction des normes et des programmes (DNP) en collaboration avec le Comité ministériel sur les personnes âgées.

Recherche, rédaction et coordination du Comité

Claire Villeneuve, DNP - Direction générale de la planification, des programmes et du budget

Comité ministériel sur les personnes âgées

Édith Chouinard, Direction générale de la métropole

Marie Godbout, Direction générale des communications

Jean Nadeau, Direction générale de la capitale et des régions

Révision linguistique

François Boutin, Direction générale des communications

Conception graphique

Christine Bleau, Direction générale des communications

Secrétariat

Loraine Piché, Direction générale de la planification, des programmes et du budget

Marie-Raymonde Tremblay, Direction générale de la planification, des programmes et du budget

Publication : ADM-516 (2001-03)

ISBN 2-550-37247-6

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2001

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2001

Table des matières

SOMMAIRE.....	1
1. MISE EN CONTEXTE : LE PHÉNOMÈNE DU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION	5
2. MANDAT.....	5
3. OBJECTIFS	6
4. MÉTHODOLOGIE.....	6
4.1 Consultation du ministère du Revenu.....	6
4.2 Consultation du Secrétariat aux aînés.....	7
5. DÉFINITION DU CONCEPT DE « PERSONNE ÂGÉE ».....	7
6. ANALYSE DES RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DU MINISTÈRE DU REVENU	8
6.1 Déclaration de revenus des particuliers et programmes fiscaux.....	9
6.1.1 Questions 1 et 2	9
6.1.2 Question 3.....	10
6.1.3 Questions 4 et 5	10
6.2 Domaines de la fiscalité.....	11
6.2.1 Question 6.....	11
6.2.2 Questions 7 et 8	12
6.3 Services offerts par le Ministère aux aînés	13
6.3.1 Questions 9 et 10	13
6.3.2 Question 11.....	13
6.4 Information concernant la fiscalité et les services offerts par le Ministère	14
6.4.1 Questions 12 et 13	14
6.4.2 Question 14.....	15
6.5 Besoins et caractéristiques des aînés	15
6.5.1 Question 15.....	15

6.5.2 Question 19.....	16
6.6 Développement de services en relation avec les besoins et les caractéristiques des aînés .	17
6.6.1 Question 16.....	17
6.6.2 Question 17.....	18
6.6.3 Question 18.....	19
6.6.4 Question 20.....	20
6.6.5 Question 21.....	22
7. COMMENTAIRES CONCERNANT LE CRÉDIT D'IMPÔT POUR LE MAINTIEN À DOMICILE D'UNE PERSONNE ÂGÉE	22
8. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DU SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS	24
9. LE MATÉRIEL <i>AMI DES AÎNÉS</i>	25
10. CONCLUSION ET SUGGESTIONS DES GROUPES CONSULTÉS.....	26
11. RECOMMANDATIONS DU COMITÉ MINISTÉRIEL SUR LES PERSONNES ÂGÉES	29
ANNEXE 1 - Membres du Comité ministériel sur les personnes âgées.....	33
ANNEXE 2 - Liste des 44 groupes consultés par le ministère du Revenu.....	35
ANNEXE 3 - Document de consultation et résultats détaillés	37
ANNEXE 4 - Liste des groupes consultés par le Secrétariat aux aînés.....	45
BIBLIOGRAPHIE	47

Sommaire

Au Québec, le phénomène démographique du vieillissement de la population est enclenché et il ira en s'amplifiant au cours de la première moitié du XXI^e siècle. Ainsi, le nombre d'aînés va plus que doubler au cours des 30 prochaines années, passant de 900 000 en 1996 à 2,1 millions en 2031.

Dans ce contexte, le Ministère s'est engagé à améliorer sa connaissance des besoins et des caractéristiques de la clientèle des personnes âgées à l'égard de l'administration fiscale dans le but d'adapter ses services, notamment en ce qui concerne l'information et la communication. Le Comité ministériel sur les personnes âgées a été constitué à cet effet.

En outre, le Ministère participe à une démarche gouvernementale visant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action triennal 2001-2004 sur la prise en compte des besoins des personnes âgées par l'ensemble des ministères et organismes du Québec. La contribution du Ministère à l'élaboration de ce plan d'action sera fondée sur les résultats de la présente étude.

Dans le but de dresser un portrait de la situation des personnes âgées face à l'administration de la fiscalité et aux services du Ministère, une consultation a été menée auprès de 44 associations de retraités et d'aînés et d'associations offrant des services aux aînés. Près de 60 % des associations ont répondu.

Le portrait général que cette consultation a permis de dresser peut se résumer ainsi. Les aînés aiment mieux **rester dans leur milieu communautaire** et sont peu enclins à visiter les bureaux du Ministère. Ils éprouvent, à divers niveaux, des diminutions de la vue, de l'ouïe et de la mobilité. C'est pour ces raisons qu'ils s'attendent à **recevoir des informations simples et complètes** de la part d'un **personnel attentionné qui a suffisamment de temps à leur consacrer**. Leur moyen de communication préféré est le **téléphone**. Toutefois, ils sont peu familiers avec les nouvelles technologies et n'aiment pas les boîtes vocales. La **télévision** est le média d'information qui atteint le plus les personnes âgées. En général, les aînés **ne remplissent pas eux-mêmes leurs déclarations de revenus**. Ceux qui le font ont **peur de commettre des erreurs** et préféreraient parfois se priver d'un crédit plutôt que de risquer de devoir le rembourser par la suite s'ils n'y avaient pas droit. Le **besoin d'information** de l'ensemble des aînés est très **élevé**. Ils **connaissent très peu les programmes fiscaux et sociofiscaux** qui les favorisent. Pourtant, ils **craignent de communiquer avec le Ministère** et se réfèrent à des bénévoles, à des membres de leur famille ou à des amis pour de l'information sur la fiscalité.

Concernant le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée, la consultation a révélé que les clientèles expriment de nombreuses critiques à son endroit, notamment :

- réticence à autoriser le prélèvement direct ; méfiance face à un organisme centralisé à Montréal ;
- complexité des formulaires à remplir trop fréquemment ;
- crédit peu généreux considérant les frais demandés par les Services de paie Desjardins et toute l'administration requise ;

- réticence à se transformer en employeurs, car la retraite est faite pour échapper à cette charge ;
- crainte de perdre une personne de confiance que l'aîné a souvent trouvée avec difficulté ; si cette personne menace de démissionner en raison des nouvelles conditions, la personne âgée choisira souvent de se priver du crédit ;
- difficulté à identifier les services admissibles ou non admissibles au crédit d'impôt.

En ce qui concerne les résultats de la consultation, les répondants ont suggéré un ensemble d'actions et de mesures ainsi que des pistes de réflexion que le Ministère pourrait envisager afin d'adapter ses services, son information et ses communications à la clientèle des aînés.

Le Comité ministériel sur les personnes âgées recommande de donner priorité aux mesures suivantes sous réserve d'études de faisabilité à venir en concertation avec les directions générales concernées. Le comité ministériel a proposé ces neuf nouvelles mesures (M1 à M9) au Comité de direction du Ministère qui les a approuvées lors de sa séance du 20 novembre 2000.

Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée

- M1. Examiner les pistes de simplification des procédures pour l'obtention de ce crédit en tenant compte des commentaires reçus ; notamment, revoir les formulaires du chèque emploi service avec les Services de paie Desjardins, établir une marche à suivre s'adressant aux personnes âgées qui ont déjà établi qu'elles ont droit au crédit, modifier la méthode de calcul des dépenses admissibles (en cours) et donner des exemples de calculs effectués pour déterminer le montant du crédit.

Services à la clientèle

- M2. Sensibiliser le personnel sur les attitudes à adopter pour offrir un service personnalisé aux personnes âgées, notamment en utilisant le matériel *Ami des Aînés* présenté à la partie 9 du rapport sur la consultation.
- M3. S'assurer que les préposés aux renseignements prennent le temps requis pour répondre à la clientèle âgée et aient les connaissances appropriées.
- M4. Orienter les aînés vers les services d'accueil des directions régionales où ils pourront recevoir des services plus personnalisés.

Information et documentation

- M5. Développer et publier un outil simple donnant de l'information sommaire concernant les programmes fiscaux et sociofiscaux dont les aînés peuvent se prévaloir et certains domaines de la fiscalité les touchant, notamment l'allocation-logement, les frais médicaux, le crédit d'impôt pour l'hébergement d'un parent ou celui pour le maintien à domicile d'une personne âgée.

- M6. Ajouter de l'information à la section consacrée aux aînés dans le site Internet du Ministère, incluant les changements apportés à la déclaration de revenus par rapport à l'année précédente (à l'intention des personnes qui donnent des services aux personnes âgées).

Communications

- M7. Avoir des activités de communication orientées vers les personnes âgées, notamment la participation à des émissions télévisées d'information publique ou l'organisation de conférences et de séances d'information sur la fiscalité.
- M8. Diffuser dans les milieux communautaires des aînés la documentation déjà existante et les touchant plus particulièrement.

Piste de réflexion visant les aînés

- M9. Étudier la possibilité de développer un système de déclaration de revenus plus simple pour les aînés dont la situation fiscale est peu élaborée.

De plus, le Ministère a déjà entrepris toute une série d'actions liées à ses orientations stratégiques, dont certaines favorisent particulièrement les aînés en répondant aux demandes plus générales exprimées par ceux-ci lors de la consultation. Les 14 actions pertinentes déjà entreprises (A1 à A14) sont les suivantes. On les retrouve dans le rapport annuel 1999-2000 du Ministère.

Services à la clientèle

- A1. Le ministère du Revenu et l'Agence des douanes et du revenu du Canada administrent le Programme des bénévoles. Ils vont continuer de le faire connaître aux citoyens.
- A2. Le Ministère a maintenu l'objectif du respect des délais suivants dans le traitement des demandes de la clientèle : répondre aux citoyens dans les 20 minutes suivant leur arrivée à l'accueil ; répondre aux appels téléphoniques dans la première minute d'attente ; répondre aux lettres au plus tard 35 jours après les avoir reçues.
- A3. Afin d'assurer le service durant la période de pointe de l'impôt, les heures de service ont été prolongées du 1^{er} mars au 1^{er} mai 2000.
- A4. Afin d'améliorer la performance relative à la correspondance, de nouvelles façons de faire ont été mises en place pour être en mesure de donner une réponse par téléphone et de prendre une action immédiate lorsque cela est possible.
- A5. La mise en place d'un nouveau système téléphonique a permis à la clientèle de la capitale et des régions d'accéder plus facilement aux compétences requises dès la première intervention.

- A6. Le Ministère a respecté, dans 74 % des cas, son engagement d'expédier les remboursements d'impôt aux particuliers au plus tard 28 jours après la production de leur déclaration de revenus.
- A7. Le Ministère a réalisé des consultations afin d'identifier les problématiques et les besoins spécifiques de certains groupes de contribuables, notamment les personnes âgées.

Information et documentation

- A8. Le Ministère a mis en ligne une nouvelle vitrine Internet. La nouvelle structure d'information permet aux utilisateurs de naviguer plus facilement à l'intérieur des sites et de trouver plus rapidement l'information de nature fiscale ou autre. De plus, une section est consacrée aux personnes âgées.
- A9. Le Ministère a participé au projet pilote de refonte des pages bleues du gouvernement dans une région du Québec pour la publication d'un nouveau type de bottin téléphonique. Ce projet consiste à déterminer une façon de faire, plus intuitive, pour que les citoyens trouvent plus facilement les services dont ils ont besoin.
- A10. Le Ministère a produit des fiches-synthèses sur les programmes et services offerts dont certains concernent directement les aînés. Ces fiches sont déposées dans le site Internet du gouvernement du Québec.

Communications

- A11. Le Ministère travaille constamment à la normalisation de ses communications personnalisées par la conception et la mise à jour de nombreuses lettres modèles et de nombreux formulaires qui sont adressés aux contribuables et aux mandataires.
- A12. Dans le souci d'accroître la communication avec les citoyens anglophones, le Ministère dispose d'une équipe de traducteurs pour effectuer la traduction de ses formulaires ou communications personnalisées.
- A13. Le Ministère a participé, au cours du dernier exercice, à 25 salons ou congrès liés à la fiscalité. Des actions pour accroître la compréhension de ses clientèles sur des sujets tels que le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée ont été réalisées.

Simplification de l'administration fiscale

- A14. Le Ministère a mis l'accent, cette année encore, sur la simplification de ses formulaires et de ses guides en intégrant les mesures demandées par les membres du Comité consultatif externe sur la simplification des formulaires.

1. Mise en contexte : le phénomène du vieillissement de la population

Toutes les administrations publiques sont conscientes de la nécessité d'adapter leurs services à une clientèle vieillissante, car ce phénomène démographique est enclenché et il ira en s'amplifiant au cours de la première moitié du XXI^e siècle. En voici une brève description.

Le vieillissement démographique découle à la fois de l'augmentation de l'espérance de vie (au Québec : 81 ans pour les femmes et 76 ans pour les hommes) et de l'augmentation de la proportion des personnes âgées dans la population à la suite du baby-boom (les personnes nées de 1946 à 1966) et de l'effondrement de la natalité après 1966.

Ainsi, de 1900 à 1966, la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus s'est maintenue à 5 % de la population du Québec. Cette proportion est en constante augmentation, passant de 15 % en 1999, à 20 % en 2021, pour atteindre 25 % à compter de 2031. Le nombre d'aînés va plus que doubler au cours des 30 prochaines années, passant de 900 000 en 1996 à 2,1 millions en 2031.

2. Mandat

En vue de l'Année internationale des personnes âgées tenue en 1999, le Ministère s'est engagé, en décembre 1998, à considérer les aînés comme l'un des axes d'intervention privilégiés dans les efforts qu'il consentira pour adapter davantage ses services aux besoins de sa clientèle :

Il est prévu d'améliorer la connaissance des besoins et des caractéristiques de la clientèle des personnes âgées à l'égard de l'administration fiscale, d'examiner et d'évaluer les efforts déjà existants pour adapter les services aux personnes âgées et, enfin, d'ajuster en conséquence les activités du Ministère, notamment en ce qui concerne l'information et la communication.

Le Ministère verra également à consulter les personnes âgées et leurs représentants dans sa démarche d'identification de leurs besoins particuliers à l'égard de leurs obligations fiscales.

Par ailleurs, le 20 octobre 1999, le Conseil des ministres confiait à la ministre responsable des Aînés en poste à ce moment, M^{me} Louise Harel, le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action triennal 2001-2004 sur la prise en compte des besoins des personnes âgées par le gouvernement du Québec, principalement au regard de l'adaptation des services publics à cette clientèle.

Le ministère du Revenu participe aux travaux du Comité interministériel constitué en vue de concevoir et d'assurer la mise en œuvre de ce plan d'action au printemps 2001. La contribution du Ministère est basée sur la démarche déjà amorcée au cours de l'année dernière et visant le même objectif, soit l'adaptation des services du ministère du Revenu à la clientèle des personnes âgées.

Dans le cadre de la préparation du plan d'action 2001-2004, le Secrétariat aux aînés a tenu, pour sa part, une consultation auprès des aînés du Québec. Cette consultation touchait tous les domaines d'intervention de l'État, dont les soins de santé et les services sociaux, le logement, le transport, les milieux de vie, les revenus et la fiscalité. Pour les besoins de la présente étude, seuls les résultats du volet fiscal de cette consultation seront retenus.

3. Objectifs

- Déterminer le niveau de connaissance des personnes âgées à l'égard des mesures fiscales, des domaines de la fiscalité et des services du Ministère s'adressant à cette clientèle.
- Déterminer les sources d'information des personnes âgées et les meilleurs moyens de les joindre pour les informer en matière de fiscalité.
- Améliorer notre connaissance des besoins et des caractéristiques des personnes âgées à l'égard de l'administration fiscale et de leurs obligations fiscales.
- Ajuster les activités du Ministère, notamment en ce qui concerne l'administration des programmes et les processus d'information et de communication.

4. Méthodologie

4.1 Consultation du ministère du Revenu

Dans le but d'exécuter ce mandat, un Comité ministériel sur les personnes âgées a été constitué. La liste de ses membres est présentée à l'annexe 1.

Le 20 mars 2000, le comité a recommandé au Comité de direction du Ministère la tenue d'une consultation élargie, par écrit, auprès d'associations de retraités et d'aînés ainsi que d'associations offrant des services aux aînés. Il s'agissait du meilleur moyen d'être directement à l'écoute de cette clientèle.

Un document de consultation et une lettre d'accompagnement, signée par le sous-ministre du Revenu, ont été envoyés à 44 groupes. La liste des groupes est présentée à l'annexe 2. Les associations étaient invitées à remplir le document et à le retourner au Ministère. Deux mois leur étaient accordés pour répondre, soit du 5 avril au 31 mai 2000. Une lettre de rappel a été expédiée le 5 juin aux groupes qui n'avaient pas encore retourné le document rempli.

Les 44 groupes consultés ont été sélectionnés à partir de la liste des organismes représentés au conseil d'administration du Bureau québécois pour l'Année internationale des personnes âgées, de la documentation obtenue lors de la Quatrième Conférence mondiale sur le vieillissement tenue à Montréal en septembre 1999, des annuaires téléphoniques de Montréal et de Québec et d'une recherche dans Internet. Ils ont été choisis dans le but de couvrir tous les éléments possibles relativement aux personnes âgées (lieu géographique de résidence, origine ethnique, âge, sexe,

revenu, éducation, religion, culture, langue). Ils peuvent être regroupés en quatre grandes catégories :

- 14 associations de retraités liés à des organisations ou à des secteurs particuliers ;
- 9 associations ethnoculturelles et régionales ;
- 14 associations d'éducation et d'action sociale ;
- 7 associations de soutien et de services.

Pour sa part, le document de consultation a été élaboré par les membres du Comité ministériel sur les personnes âgées. Il comporte six parties. Elles portent sur la déclaration de revenus des particuliers et les programmes fiscaux, certains domaines de la fiscalité, les services offerts par le Ministère aux aînés, l'information concernant les impôts et les services offerts par le Ministère, les besoins et les caractéristiques des aînés ainsi que les services que le Ministère pourrait développer pour cette clientèle. À l'annexe 3, on trouve le document de consultation où sont inscrits les résultats obtenus.

4.2 Consultation du Secrétariat aux aînés

En collaboration avec le Conseil des aînés, le Secrétariat aux aînés a tenu une consultation auprès de 15 des 17 tables régionales de concertation des aînés (mises en place lors de l'Année internationale des personnes âgées en 1999) et de 26 associations et organismes de personnes âgées ou offrant des services à ces personnes. La liste en est fournie à l'annexe 4.

Les objectifs étaient de cerner les domaines où le gouvernement devrait intervenir de façon prioritaire et de déterminer les mesures à privilégier parmi toutes celles énoncées au cours de l'Année internationale des personnes âgées. Ainsi, les gestionnaires publics disposeraient de pistes pour l'élaboration du Plan d'action gouvernemental 2001-2004.

Pour ce faire, un document préparatoire à la consultation a été expédié à tous ces groupes. Puis, deux jours de consultation en ateliers, selon les thèmes abordés, ont eu lieu les 8 et 9 juin 2000, à Longueuil.

Dans le présent rapport, seules les recommandations concernant la fiscalité seront présentées.

5. Définition du concept de « personne âgée »

Le concept de la personne âgée varie énormément selon l'organisation qui établit des services ou des programmes s'adressant à cette clientèle. Par exemple :

- certaines associations d'aînés acceptent des membres à partir de 50 ans ;
- certaines mesures d'aide au logement tant fédérales que provinciales sont accessibles aux personnes de 55 ans et plus ;
- Communication-Québec publie une brochure présentant les 36 principaux programmes et services offerts aux aînés de 55 ans et plus ;

- les institutions financières et les transporteurs offrent des tarifs spéciaux aux personnes de 60 ans et plus ;
- une personne âgée entre 60 et 64 ans peut avoir droit à l'allocation fédérale au conjoint ;
- l'âge normal de la retraite prévu dans les régimes privés est généralement fixé à 65 ans ;
- une personne peut investir dans des régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) jusqu'au 31 décembre de l'année de son 69^e anniversaire.

En revanche, certains affirment que le concept de personne âgée n'existe pas. Ils considèrent que nous vieillissons dans un processus continu et qu'il est erroné, sinon « âgiste », d'identifier à un groupe social particulier les personnes qui ont franchi le cap d'un âge déterminé. Cette affirmation est appelée à se répandre du fait que les baby-boomers, amateurs de l'éternelle jeunesse, vont bientôt se retrouver parmi les groupes les plus âgés de la société. Ils n'accepteront pas facilement d'être qualifiés d'âgés.

Malgré toutes ces positions et pour les besoins de cette étude, **la personne âgée sera définie comme une personne ayant atteint l'âge de 65 ans**. Du fait de l'augmentation de la proportion des aînés dans la population, les analyses démographiques et économiques les divisent de plus en plus souvent en trois groupes d'étude, soit les jeunes aînés (de 65 à 74 ans), les aînés intermédiaires (de 75 à 84 ans) et les plus âgés parmi les aînés (85 ans et plus).

6. Analyse des résultats de la consultation du ministère du Revenu

Au 28 septembre 2000, 26 documents de consultation remplis avaient été reçus de la part de 23 des 44 associations consultées. Il est à noter qu'une association a retourné quatre documents. Ils ont été toutefois retenus parce qu'ils provenaient de régions extérieures aux grands centres et que les associations ethnoculturelles et régionales avaient peu répondu à la consultation.

Cela représente donc **un taux de réponse de 59 %**. Ce résultat est excellent compte tenu qu'il s'agissait d'une consultation auto-administrée par des organismes communautaires reposant essentiellement sur le bénévolat. Le nombre de documents remplis se répartit comme suit selon les sous-groupes identifiés :

- 7 pour 14 associations de retraités liés à des organisations ou à des secteurs particuliers ;
- 4 pour 9 associations ethnoculturelles et régionales ;
- 8 pour 14 associations d'éducation et d'action sociale ;
- 7 pour 7 associations de soutien et de services.

Le document de consultation du Ministère comportait 21 questions réparties selon les six thèmes abordés. Rappelons qu'**on trouve à l'annexe 3 le détail des résultats obtenus**. Les six sections suivantes présentent une analyse de ceux-ci.

6.1 Déclaration de revenus des particuliers et programmes fiscaux

6.1.1 Questions 1 et 2

Dans la majorité des cas, les personnes âgées ne remplissent pas elles-mêmes leurs déclarations de revenus. Elles font plutôt appel à des professionnels, à des bénévoles, à des membres de leurs familles ou à des amis pour remplir leurs déclarations.

Néanmoins, **les aînés expriment un ensemble de difficultés éprouvées face à la déclaration de revenus annuelle.** La nature de ces difficultés démontre que généralement les aînés veulent s'acquitter de leurs obligations fiscales, tout en bénéficiant des avantages fiscaux existants, mais qu'ils se découragent devant l'ampleur et la complexité de la tâche ainsi que la crainte de commettre des erreurs. Parmi les commentaires reçus, citons : « Toute personne âgée s'y perd » ; « On démissionne » ; « Il y a un nombre effarant d'annexes très compliquées » ; « On a peur de se tromper ».

Voici les éléments soulevés lors de la consultation :

- complexité et longueur du formulaire de la déclaration de revenus des particuliers, des annexes et du guide ;
- compréhension difficile de la terminologie employée ;
- changements difficiles à comprendre d'une année à l'autre ;
- grande quantité de documents et de feuillets à regrouper ou à conserver ;
- difficulté à déterminer si l'on a avantage à utiliser le régime d'imposition général ou simplifié ; il faut remplir la déclaration du régime d'imposition général pour le savoir ;
- difficulté à déterminer tous les éléments fiscaux qui sont favorables ;
- trop de calculs à faire pour savoir si on a droit ou non à un crédit ;
- similarité de plusieurs crédits (par exemple les frais médicaux), difficulté à les différencier ;
- documentation écrite en caractères trop petits ;
- limitations physiques (vue, écriture) et pertes cognitives ;
- difficultés linguistiques pour les communautés culturelles ;
- confusion entre les sommes reçues du Régime de rentes du Québec et la pension de sécurité de la vieillesse ;
- oubli de demander le remboursement d'impôts fonciers ou difficulté à obtenir du propriétaire le relevé 4 requis pour obtenir ce remboursement : c'est une difficulté majeure pour les aînés ;
- obligation de remplir deux déclarations, une au provincial et une au fédéral ;
- crainte de se tromper ou peur de mal remplir la déclaration, surtout pour les femmes âgées qui n'ont jamais travaillé à l'extérieur et qui sont peu habituées avec ces formulaires ;
- méconnaissance générale de la fiscalité.

En somme, **les personnes âgées demandent qu'on leur facilite le tout.**

6.1.2 Question 3

Les dix programmes fiscaux qui favorisent plus particulièrement les aînés leur sont en général peu connus.

Le programme le plus connu, probablement parce qu'il s'agit d'une mesure existant depuis près de 30 ans (1972) sous la même forme, est **le montant accordé en raison de l'âge** qui a été regroupé avec **le montant accordé à une personne vivant seule ou pour revenus de retraite**. Viennent ensuite **le montant pour déficience mentale ou physique grave et prolongée**, **le montant pour frais médicaux** et **le montant pour enfant à charge ou autre personne à charge** qui sont qualifiés d'assez bien ou très bien connus par près de la moitié des répondants.

Par contre, **le Programme des bénévoles** est qualifié de peu ou de pas du tout connu par la grande majorité des répondants. Les difficultés et les inquiétudes exprimées par les aînés à la question précédente indiquent clairement qu'un effort pourrait être orienté vers la diffusion d'information concernant ce programme si bien adapté aux demandes des personnes âgées.

Finalement, **le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée** demeure inconnu pour la moitié des répondants, probablement parce qu'il est le plus récent (janvier 2000). La section 7 est consacrée à l'analyse des commentaires du public à l'égard de cette nouvelle mesure fiscale.

6.1.3 Questions 4 et 5

La majorité des répondants affirment que **les personnes âgées ont besoin d'obtenir plus d'information sur les dix programmes fiscaux les touchant plus particulièrement**.

En outre, les aînés désireraient obtenir de l'information sur plusieurs autres sujets traités dans la déclaration de revenus des particuliers. Ils concernent la situation sociale des personnes âgées, soit leurs revenus, leur santé et celle de leur conjoint, les pensions alimentaires, la pauvreté et les acomptes provisionnels. En voici la liste détaillée selon la ligne de la déclaration de revenus :

- ligne 128, montant imposable de dividendes à la suite de la démutualisation ;
- ligne 141 et 225, pensions alimentaires ;
- ligne 231, dépenses effectuées pour gagner des revenus de placements ;
- ligne 387, montant pour déficience mentale ou physique transféré par le conjoint ;
- ligne 444, cotisation au Fonds de lutte contre la pauvreté ;
- **ligne 446, cotisation au Fonds des services de santé ;**
- **ligne 447, cotisation au Régime d'assurance médicaments du Québec ;**
- **ligne 449, situations exemptant du paiement de la cotisation au Régime d'assurance médicaments du Québec ;**
- ligne 453, acomptes provisionnels.

Les trois lignes mentionnées le plus souvent sont les lignes 446, 447 et 449. Il apparaît évident que **les personnes âgées veulent mieux comprendre les programmes sociofiscaux relatifs à la santé**, ce domaine étant prioritaire à leur qualité de vie.

D'ailleurs, la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) découvrait récemment qu'en 1998 plusieurs dizaines de milliers de Québécois auraient profité du Régime d'assurance médicaments sans payer la prime qui s'y rattache. Près de la moitié des sommes versées par la RAMQ à ces personnes aurait servi à payer des médicaments consommés par des personnes âgées de 65 ans et plus. Il est fort probable que la majorité des aînés concernés aient confondu leurs régimes complémentaires (assurance voyage) avec un régime d'assurance collective. La RAMQ va procéder à des évaluations.

Il faut donc informer les aînés sur ces sujets et mettre en place des moyens de prévention.

6.2 Domaines de la fiscalité

6.2.1 Question 6

En plus des programmes fiscaux mentionnés à la partie 6.1, certains domaines plus vastes ou certains aspects de la fiscalité touchent les aînés ou les intéressent plus particulièrement. À la suite d'une recherche dans des revues et des livres s'adressant aux aînés, ainsi que dans des documents gouvernementaux, huit domaines de la fiscalité ont été retenus en concertation avec les membres du Comité ministériel sur les personnes âgées.

Ils sont en général peu connus des aînés. Le plus connu est **le crédit pour la TVQ**. La clientèle âgée est au courant du processus de remboursement versé en deux temps, soit en août et en décembre. C'est un sujet dont les aînés discutent entre eux, ce qui contribue à diffuser l'information concernant cette mesure fiscale avantageuse pour eux.

Par contre, les trois sujets les moins bien connus sont **la renonciation ou l'annulation possible des intérêts, des pénalités ou des frais dus au ministère du Revenu par un contribuable vivant une situation difficile** (voir le Bulletin d'interprétation LMR. 94.1-1/R3, 30 avril 1999), **les fiducies testamentaires et l'impôt des personnes décédées**.

La renonciation ou l'annulation peut être accordée par le ministre du Revenu si le particulier en fait la demande et s'il démontre qu'il se trouve dans une situation exceptionnelle et indépendante de sa volonté. Par exemple, une maladie ou un accident grave ou bien un décès dans la famille immédiate sont des raisons pouvant justifier une décision favorable du ministre.

Même s'il s'agit d'un pouvoir discrétionnaire que le ministre peut exercer dans des circonstances exceptionnelles, il pourrait être pertinent que les contribuables soient informés de son existence et de la manière de présenter une demande au ministre. En effet, lors d'événements graves comme la tempête de verglas de janvier 1998, le ministre a décidé d'accorder des délais à un grand nombre de citoyens pour le paiement des taxes et des impôts, sans pénalité ni intérêt, mais il faudrait aussi

que les citoyens puissent facilement en faire la demande lorsque des circonstances particulières les touchent individuellement.

Les deux autres domaines de la fiscalité qui sont les plus méconnus concernent l'**application des règles fiscales à la suite d'un décès** et pour la **gestion d'une fiducie testamentaire**. Comme les femmes ont une espérance de vie de cinq ans supérieure à celle des hommes, il est très fréquent que l'application de ces règles fiscales incombe aux femmes veuves. Les aînés actuels nous disent qu'il s'agit d'une responsabilité très difficile à assumer étant donné la complexité de ces domaines.

Déjà, le Ministère a publié une brochure complète concernant les incidences fiscales au décès (IN-117) ainsi que le guide et le formulaire de la déclaration de revenus des fiducies, y compris les fiducies testamentaires, (TP-646.G et TP-646). Il y aurait peut-être lieu d'en faire un résumé, sous forme d'un aide-mémoire simple et clair, principalement en ce qui concerne les étapes à suivre.

6.2.2 Questions 7 et 8

La grande majorité des répondants affirment que les aînés ont besoin d'obtenir plus d'information concernant les huit domaines de la fiscalité mentionnés, soit :

- les revenus imposables et les revenus non imposables (il n'existe aucune documentation particulière sur ce sujet au Ministère) ;
- les gains et les pertes en capital (brochure IN-120) ;
- les acomptes provisionnels pour le paiement de l'impôt (dépliant IN-105) ;
- le crédit pour la TVQ (guide de la déclaration de revenus) ;
- **l'impôt des personnes décédées (IN-117) ;**
- **les fiducies testamentaires (TP-646.G et TP-646) ;**
- **la renonciation ou l'annulation des intérêts, des pénalités ou des frais dus au ministère du Revenu par un contribuable vivant une situation difficile comme le décès d'un proche (BI, LMR. 94.1-1/R3) ;**
- le transfert de crédits par un conjoint ou une personne à charge (montant pour déficience physique et mentale grave et prolongée, lignes 387 et 388 de la déclaration de revenus des particuliers).

À la lumière des réponses données à la question 6, les répondants considèrent que les personnes âgées ont besoin d'obtenir plus d'information particulièrement sur les trois domaines liés au décès et aux fiducies testamentaires, soit ceux en caractères gras dans la liste précédente.

Le Ministère a déjà publié de l'information sous plusieurs formes (guides, dépliants, brochures, formulaires, bulletin) concernant ces domaines de la fiscalité. Il y aurait lieu de regrouper toute cette documentation sous la rubrique « Personnes âgées » dans le site Internet du Ministère et peut-être d'en dresser la liste dans un dépliant simple. En outre, l'élaboration d'un dépliant

donnant la liste des revenus imposables et non imposables pourrait être très utile aux aînés, en plus de la liste figurant dans le guide de la déclaration de revenus, à la section sur le calcul du revenu total.

Finalement, les autres questions fiscales sur lesquelles les aînés désireraient obtenir plus d'information sont les cotisations au Régime d'assurance médicaments, le remboursement de l'impôt foncier et le montant pour personne vivant seule. Ces trois thèmes avaient déjà été soulevés à la partie 6.1.

6.3 Services offerts par le Ministère aux aînés

6.3.1 Questions 9 et 10

Le Ministère offre une vaste gamme de services aux contribuables. Certains services présentent un intérêt particulier pour les personnes âgées. Ils sont en général peu connus des aînés et assez rarement utilisés.

Le plus connu est **la ligne téléphonique pour les personnes sourdes**. Il s'agit aussi **du service utilisé le plus souvent par les aînés**. Cela tend à indiquer que le téléphone est le moyen de communication convenant le mieux aux aînés.

Bien que les aînés ne soient pas enclins à se déplacer pour obtenir de l'information et bien que la régionalisation des bureaux du Ministère soit récente, ils affirment **visiter seulement de temps en temps les bureaux régionaux**.

Le guide de la déclaration de revenus en gros caractères est peu connu et rarement utilisé par les contribuables. Cela corrobore l'information obtenue de la Direction des formulaires, à savoir qu'au cours des trois dernières années, **moins de dix guides** en gros caractères ont été demandés par des contribuables. Une des difficultés vient du fait que les formulaires, pour leur part, ne sont pas disponibles en gros caractères. En effet, le Ministère ne peut en modifier le format, car les informations doivent demeurer aux mêmes endroits pour la saisie massive de données.

Finalement, **le service le moins bien connu et rarement utilisé est la documentation (brochure et dépliant) concernant le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée**. La nouveauté de ce crédit explique sa faible notoriété. Celui-ci sera analysé plus en détail à la section 7.

6.3.2 Question 11

Le besoin d'information des personnes âgées à l'égard des services du Ministère est vraiment très important. La majorité des répondants affirme que les aînés voudraient obtenir plus d'information sur les services les favorisant. Cela indique que si des services sont adaptés ou

mis en place pour cette clientèle, l'élément clé de leur succès sera de bien les faire connaître auprès des aînés et de leurs aidants naturels (fils, filles, neveux, nièces, amis).

6.4 Information concernant la fiscalité et les services offerts par le Ministère

6.4.1 Questions 12 et 13

Les personnes âgées consultent une variété de sources pour obtenir de l'information concernant les impôts et les services du ministère du Revenu.

La source la plus souvent consultée est « **une personne bénévole, un parent ou un ami** ». Cela nous montre que les aînés aiment demeurer dans leur milieu pour régler leur dossier fiscal. Par contre, à la partie 1 sur les programmes fiscaux, on soulignait que le Programme des bénévoles était un des moins bien connus. Ces deux éléments mis en relation nous indiquent que ce programme est parfaitement adapté aux désirs des aînés et qu'une augmentation de sa notoriété faciliterait la tâche à un plus grand nombre d'aînés lors de la production de leurs déclarations de revenus. D'ailleurs, ils nous réclament avec beaucoup d'énergie la simplification de leurs démarches.

Les deuxièmes sources d'information sont « **un comptable ou un conseiller financier** », « **une institution financière** » et « **une association professionnelle ou une association de personnes âgées** ». La majorité des aînés ne remplissant pas eux-mêmes leurs déclarations de revenus ; ceux qui en ont les moyens recourent plutôt à un professionnel pour le faire ou ils se renseignent auprès d'institutions ou d'associations qui sont près de leur milieu communautaire.

Viennent ensuite « **les CLSC** » et les médias d'information électroniques et écrits, soit « **la radio et la télévision** » et « **les journaux et les revues** ». Les aînés préfèrent encore les ressources communautaires et les sources qui peuvent être consultées à leur rythme, sans sortir de leur domicile.

« **Le ministère du Revenu** » et « **l'Agence des douanes et du revenu du Canada** » sont consultés un peu moins fréquemment que les médias par les personnes âgées. Ces organismes gouvernementaux n'ont donc pas leur faveur. Il faudrait mettre en œuvre des moyens pour que cette clientèle soit plus encline à se renseigner à la source la plus compétente, c'est-à-dire le Ministère, pour obtenir des informations sur la fiscalité et sur les services qu'il offre aux citoyens.

Concernant leur succès à trouver l'information désirée, plus de la moitié des groupes consultés affirment que **les aînés trouvent parfois ou rarement l'information recherchée**. Cela nous indique qu'ils ne savent pas vraiment où s'adresser pour obtenir des renseignements pertinents. Encore une fois, le Ministère aurait intérêt à faire connaître davantage l'existence de ses services à la clientèle qui ont d'ailleurs été régionalisés pour se rapprocher des citoyens.

6.4.2 Question 14

Comme meilleurs moyens à privilégier pour joindre les aînés, on retrouve à égalité en première place les « **émissions d'information à la télévision** » et les « **publications gouvernementales expédiées directement aux personnes âgées** ».

En deuxième place, les répondants favorisent les « **conférences données dans les résidences de personnes âgées ou dans les centres communautaires** ».

Dans un troisième temps, les aînés préfèrent être joints au moyen de « **publications gouvernementales disponibles dans des endroits publics comme les banques, les caisses populaires et les CLSC** » et d'« **émissions d'information à la radio** ».

Finalement, les trois moyens que les aînés sont le moins susceptibles d'utiliser sont les « **publications gouvernementales disponibles dans les bureaux du gouvernement** », le « **site Internet du Ministère** » et des « **articles dans des revues** ».

Ce résultat nous montre, encore une fois, que les personnes âgées désirent que l'on aille à elles. La télévision et le courrier expédié directement se rendent à leur domicile sans qu'elles aient à sortir pour chercher l'information. Et puis, si elles doivent sortir, la recherche de l'information doit se faire dans leur communauté immédiate, c'est-à-dire dans les établissements qu'elles sont habituées de fréquenter.

À l'opposé, les personnes âgées sont peu enclines à se rendre dans les bureaux du gouvernement, à utiliser les nouvelles technologies ou à lire des articles de revues.

6.5 Besoins et caractéristiques des aînés

6.5.1 Question 15

La clientèle des personnes âgées se retrouve dans toutes les catégories de la population et cela sera de plus en plus vrai du fait de son augmentation relative. Elle ne constitue pas un groupe homogène et monolithique défini par l'unique critère de l'âge chronologique.

Par ailleurs, le fait de répondre à un certain nombre de besoins spéciaux faciliterait les contacts de la clientèle âgée avec le Ministère et pourrait aussi profiter à l'ensemble des contribuables.

Selon la presque totalité des répondants, le plus important besoin des personnes âgées auquel le personnel du Ministère devrait répondre est le « **besoin de communication claire et précise** ». Cela signifie que le personnel est en mesure de fournir de la documentation écrite et des explications simples et complètes.

Ensuite, les aînés ont « **besoin de davantage de temps consacré au client** ». C'est-à-dire que le personnel donne le temps au client de poser des questions et prend le temps de répondre en s'assurant que le client a compris les explications.

En troisième lieu, les personnes âgées ont « **besoin de personnel bien renseigné** ». Celui-ci est compétent et bien formé ; il inspire confiance. Les aînés ajoutent qu'ils veulent parler à une personne et non à une boîte vocale.

Finalement, les aînés expriment un « **besoin d'efforts supplémentaires** » du personnel à leur égard ainsi qu'un « **besoin de dignité et de respect** ». Ils s'attendent à ce que le personnel affiche de la bienveillance, de la considération et une attitude patiente et polie.

Les aînés accordent moins d'importance au « **besoin de sécurité et de confort** » lors des visites aux bureaux du Ministère, car les autres besoins leur apparaissaient beaucoup plus prioritaires.

Ces réponses nous montrent que les aînés s'attendent à recevoir des informations simples et complètes de la part d'un personnel attentionné qui a suffisamment de temps à leur consacrer.

6.5.2 Question 19

Bien que la majorité des personnes âgées évoluent dans la société sans problème de santé ou handicap majeur, une certaine proportion éprouve des difficultés dont on doit tenir compte dans l'adaptation des services. Généralement, ces caractéristiques ont un impact sur la compréhension des personnes âgées à l'égard de l'information diffusée par les organismes publics et sur la nature de leurs contacts avec ces organismes.

Les répondants ont souligné les caractéristiques suivantes des aînés :

Déficits sensoriels (vision et facultés auditives souvent réduites, difficulté à lire) ;

Déficits cognitifs (vitesse de compréhension diminuée) ;

Déficits moteurs (mobilité réduite, difficultés à manipuler) ;

Autres caractéristiques :

- éprouvent de la méfiance ou de la crainte face aux formulaires gouvernementaux, ont peur de se tromper ;
- ressentent de la nervosité face aux nouvelles technologies, n'aiment pas les boîtes vocales ;
- sont plus respectueux des lois fiscales que les jeunes, mais plus craintifs ;
- sont souvent peu instruits ou moins instruits que la population en général ;
- aimeraient agir en toute autonomie, mais ont de la difficulté à comprendre le système fiscal ;
- vivent dans l'isolement, la pauvreté et l'insécurité financière, ne reçoivent pas d'aide ;
- disposent de beaucoup de temps, mais ont peu de patience.

Les répondants soulignent les déficits associés au vieillissement et habituellement cités dans la littérature, soit les difficultés visuelles et auditives ainsi que la mobilité et la vitesse de compréhension réduites.

Par contre, cette consultation révèle un problème peu documenté, à savoir **la peur, la crainte ou la méfiance ressenties par les aînés face aux gouvernements (fédéral, provincial et administrations municipales) et, plus particulièrement, à l'égard du système fiscal et de sa complexité.**

De plus, comme les personnes âgées se déplacent moins, le téléphone est leur moyen préféré pour communiquer avec les administrations publiques. Toutefois, lorsqu'elles se décident à le faire, elles se buttent aux boîtes vocales qui leur apparaissent inhumaines.

6.6 Développement de services en relation avec les besoins et les caractéristiques des aînés

6.6.1 Question 16

Voici les principaux moyens suggérés par les répondants pour faciliter la tâche des aînés dans leurs communications avec le Ministère :

- offrir une ligne téléphonique spécifique aux aînés avec des répondants plus âgés et spécialisés dans les besoins de cette clientèle ;
- éviter les boîtes vocales à choix multiples ou offrir une option pour les aînés dès le début du message ;
- avoir plus d'agents pour diminuer le temps d'attente au téléphone et dans les bureaux ;
- donner des explications brèves et très claires, démontrer beaucoup de patience ;
- offrir annuellement les services conseils de fonctionnaires du Ministère auprès des associations ou des résidences de personnes âgées au moment de la déclaration des revenus ;
- offrir plus de services en anglais et dans d'autres langues, si possible, principalement en ce qui a trait à la documentation et aux services téléphoniques ;
- simplifier les formulaires et les procédures (exemple : crédit pour le maintien à domicile) ;
- mettre en place un guichet et un formulaire uniques pour les déclarations fédérale et provinciale ;
- préparer des émissions de télévision s'adressant aux aînés.

Comme la principale porte d'entrée des aînés est le téléphone, ils demandent que ce moyen soit adapté à leurs besoins, c'est-à-dire qu'il leur permette de joindre le plus rapidement possible une personne qui a les connaissances pour répondre à leurs questions en utilisant un langage simple et en fournissant des explications complètes, une personne patiente qui dispose du temps nécessaire pour ce faire.

Ainsi, le Ministère devrait faire un effort pour projeter une image plus compréhensive vis-à-vis des aînés et adapter son système téléphonique pour offrir, dès les premières options, de l'information s'adressant aux personnes âgées.

Les services-conseils du Ministère sont réclamés par les associations et les résidences. Encore une fois, les aînés préfèrent que l'on aille vers eux dans leur milieu de vie. Dans cette optique, ils apprécieraient aussi des émissions d'information télévisées sur la fiscalité.

Les aînés anglophones et ceux des communautés culturelles éprouvent les mêmes problèmes que les aînés francophones (complexité du système fiscal, crainte face au Ministère, difficultés avec les nouvelles technologies), mais, en plus, la langue de communication constitue un écueil pour eux.

Les anglophones aimeraient recevoir plus facilement des services en anglais et les allophones souhaiteraient que des services dans leur langue soient disponibles (par exemple, en grec ou en vietnamien). La politique linguistique du gouvernement devrait être bien expliquée aux différentes associations d'aînés non francophones.

Finalement, les aînés demandent la simplification du système fiscal allant jusqu'à souhaiter l'implantation d'un guichet unique d'information et le regroupement des déclarations de revenus fédérale et provinciale. Une telle demande ayant un impact politique considérable dépasse largement le contexte de cette étude. Aucune action ne sera donc proposée en ce sens.

6.6.2 Question 17

Les répondants ont suggéré quelques moyens pour aider les aînés à profiter de tous les avantages fiscaux auxquels ils ont droit. Il s'agit des moyens suivants :

- publier une brochure présentant la liste des avantages s'adressant principalement aux aînés et à quelles conditions ;
- fournir de la documentation aux associations d'aînés, aux associations de services communautaires et aux résidences privées et publiques ;
- développer un système d'impôt très simple pour les aînés avec des revenus modestes ;
- rendre automatiques les avantages liés à l'âge, c'est-à-dire sans restriction liées aux revenus, dès qu'une personne atteint 65 ans (commentaire concernant la politique fiscale).

La publication d'une brochure décrivant les principaux programmes fiscaux et sociofiscaux touchant les aînés est demandée par plusieurs répondants. Ils sont nombreux à suggérer au Ministère d'agir par leur intermédiaire pour joindre les aînés directement dans leur milieu.

Ainsi, les associations d'aînés, les associations de services communautaires et les résidences se considèrent comme de très bonnes multiplicatrices de l'information gouvernementale auprès de leurs membres ou de leurs clients. On y donne des ateliers éducatifs, des séances de formation et

des conférences. On y publie des bulletins d'information qui atteignent des dizaines de milliers d'aînés. Il pourrait s'y tenir de petits forums annuels sur la déclaration de revenus avec la collaboration de conseillers du Ministère.

Pour simplifier le système fiscal, il y aurait lieu d'étudier la possibilité de spécifier le plus souvent possible le revenu au-delà duquel une déduction, un crédit ou un allègement fiscal (montant accordé en raison de l'âge, montant pour frais médicaux, etc.) ne peut être obtenu. Autrement dit, l'élimination des grilles de calcul est considérée par les répondants comme un excellent moyen de simplification par la réduction du nombre et de la longueur des annexes à remplir.

À cause de leur crainte de se tromper en faisant leur déclaration, des aînés préfèrent se priver de certains crédits plutôt que de s'en prévaloir, de peur de se les faire réclamer par la suite. Cela démontre que la simplification de l'administration, l'information et la documentation sont des solutions pour permettre aux aînés de profiter de tous les avantages fiscaux auxquels ils ont droit.

6.6.3 Question 18

La majorité des répondants suggèrent des moyens pour faciliter aux aînés le respect de leurs obligations fiscales. En voici une synthèse :

- simplifier les formulaires, réduire le nombre de calculs à faire et d'annexes à remplir ;
- informer et soutenir les aînés par une petite brochure simple à lire qui présente la liste de leurs obligations ;
- rendre facilement disponibles les dépliants explicatifs et offrir un service de consultation téléphonique sans boîte vocale ;
- faire venir un agent du Ministère lors d'ateliers éducatifs en fiscalité et surtout pour expliquer les changements apportés d'une année à l'autre ;
- leur consacrer tout le temps nécessaire aux explications.

Par ailleurs, les répondants affirment que le non-respect des obligations fiscales des aînés relève plus du fait qu'ils sont beaucoup plus démunis que « délinquants ». La majorité des aînés disent être tout à fait d'accord pour payer ce qu'ils doivent bien que certains affirment avoir payé toute leur vie et désirent être exemptés d'obligations fiscales. Plusieurs font l'objet d'une cotisation à la source, ce qui évite l'évasion fiscale. De plus, on souligne que les aînés qui ont des revenus imposables sont souvent au courant de leurs obligations.

Encore dans ce cas, on constate que la simplification de l'administration, l'information et la documentation disponibles près de leur milieu de vie seraient des solutions pour permettre aux aînés de s'acquitter de leurs obligations fiscales.

6.6.4 Question 20

Une fois que les besoins et les caractéristiques des aînés ont été documentés, les répondants ont formulé des suggestions pour que le Ministère y adapte son administration de la déclaration de revenus, ses services et l'aménagement de ses locaux.

a) Administration de la déclaration de revenus

- simplifier les formulaires, principalement par la réduction du nombre d'annexes ;
- simplifier et clarifier la description des programmes fiscaux ;
- réduire les zones de couleur sur les formulaires, grossir les caractères ;
- élaborer une déclaration d'une seule page ;
- avoir une déclaration unique pour le fédéral et le provincial ;
- publiciser davantage les changements qui touchent les conjoints de même sexe ;
- obtenir une déclaration de revenus préremplie par le Ministère.

Les répondants insistent encore sur la réduction du nombre d'informations à fournir. Ils réclament des formulaires faciles à lire et de l'information supplémentaire sur l'impact fiscal pour les conjoints de même sexe.

Les aînés apprécieraient que le Ministère leur fournisse une déclaration préremplie, car il détient beaucoup d'informations concernant les revenus des contribuables.

b) Services téléphoniques

- services humanisés pour les personnes âgées, avec un accès plus rapide, sans boîte vocale (ou en limitant le recours aux boîtes vocales) au moins pendant les mois de production de la déclaration de revenus ;
- personnel plus nombreux pour répondre au téléphone, personnel plus disponible, moins acerbe ;
- services assurés par des personnes âgées et nombre suffisant d'employés parlant anglais ;
- faire la promotion des services téléphoniques.

Unanimement, les répondants réclament un service particulier pour les personnes âgées, à la fois accessible avec un recours minimal aux boîtes vocales et donné par du personnel formé spécialement pour informer cette clientèle.

c) Accueil sur place

- sièges confortables en nombre suffisant et temps d'attente le plus court possible ;
- préposés formés aux besoins des aînés, disposant de plus de temps pour répondre, démontrant plus de patience, ayant eux-mêmes un certain âge.

Même si les aînés se servent surtout du téléphone pour obtenir de l'information, ils s'attendent à ce que les préposés à l'accueil puissent faire un effort supplémentaire à leur égard lorsqu'ils se rendent dans les bureaux du Ministère et à ce que leur attente soit rendue confortable et de courte durée. Des répondants soulignent le bon service obtenu en personne.

d) Communications par écrit (courrier)

- adopter un langage simple, moins juridique qui s'adresse au contribuable et non au comptable ;
- utiliser de gros caractères ;
- les personnes âgées paniquent dès qu'elles reçoivent une lettre du ministère du Revenu.

Les aînés sont à la fois rebutés et effrayés lorsqu'ils reçoivent du courrier du Ministère. Ils craignent de se faire souligner des erreurs commises ou réclamer des montants supplémentaires d'impôt. Certains répondants ont dit que certaines personnes âgées ne lisent pas ce courrier.

Il faudrait voir comment, dans le cadre de la préparation massive et automatisée du courrier (avis de cotisation, remboursement de la TVQ), une touche plus humanisée pourrait être ajoutée à la correspondance envoyée par le Ministère.

e) Publications et documentation

- regrouper tous les sujets les touchant dans une même publication ; utiliser de gros caractères et un texte court et simple avec des exemples ;
- documenter les changements d'une année à l'autre ;
- assurer une meilleure distribution, celle-ci étant souvent limitée ;
- les anglophones espèrent que les publications vont continuer d'être produites en anglais.

La création d'une brochure simple décrivant sommairement les programmes fiscaux et sociofiscaux touchant les aînés est très souvent demandée. On donne l'exemple de la brochure sur le nouveau crédit pour le maintien à domicile comme étant une publication complexe.

De plus, les répondants trouvent que la documentation du Ministère n'est pas facilement disponible. Les banques et les caisses populaires sont de moins en moins nombreuses et ont des heures d'ouverture de plus en plus courtes. On nous suggère de distribuer cette documentation par l'intermédiaire des associations communautaires et des résidences pour retraités, sans toutefois abandonner les institutions bancaires.

f) Aménagement intérieur des bureaux régionaux

- prévoir des chaises confortables pour l'attente ;
- aménager les espaces pour permettre des conversations confidentielles avec les préposés ;
- faciliter l'accès aux fauteuils roulants.

Bien que les aînés ne se rendent pas très souvent dans les bureaux du Ministère, ils suggèrent des aménagements pour leur confort. *La Boîte à outils Ami des Aînés*, dont il sera question à la partie 9 de ce rapport, présente une grille d'évaluation des locaux des administrations publiques afin de les adapter aux aînés.

g) Aménagement extérieur des bureaux régionaux :

- prévoir des stationnements accessibles et gratuits, si possible ;
- réduire les déplacements à pied au minimum et faciliter l'accès aux fauteuils roulants ;
- installer de la signalisation adaptée aux aînés, en gros caractères et de couleurs contrastantes.

Les aînés doivent pouvoir se stationner près des locaux du Ministère et marcher le moins possible en suivant des indications claires. Encore ici, *la Boîte à outils Amis des Aînés* sera très utile pour obtenir toute une série de suggestions afin d'améliorer les aménagements extérieurs.

6.6.5 Question 21

Le Ministère pourrait développer tout un ensemble de service pour les aînés ; voici ceux qui suscitent le plus d'intérêt auprès des répondants :

- publication d'une brochure présentant les déductions et les crédits d'impôt touchant les aînés ;
- conférences sur l'impôt dans les centres communautaires pour personnes âgées ;
- création d'une section consacrée aux personnes âgées dans le site Internet du Ministère (elle existe déjà, mais pourrait être enrichie) ;
- autres services comme la production d'une déclaration préremplie, une campagne publicitaire sur le Programme des bénévoles et l'envoi de documents aux associations communautaires.

Les services apportant de l'information aux aînés, tout en les maintenant dans leur milieu communautaire, sont les plus populaires. Il y a toutefois un certain intérêt exprimé pour l'information aux aînés dans Internet.

7. Commentaires concernant le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée

Les membres du Comité ministériel sur les personnes âgées ont recueilli, de mars à juin 2000, les commentaires du public concernant **le nouveau crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée**. Ces commentaires proviennent des personnes âgées elles-mêmes et de leurs aidants naturels (fils, fille, neveu, nièce, etc.) qui les ont exprimés au téléphone ou en personne lors de salons, de congrès, de séminaires ou de conférences auxquels des représentants du Ministère ont participé. De plus, certaines associations et certaines entreprises ont fait des démarches auprès du Ministère concernant ce crédit.

Le crédit est peu connu, mais lorsque les gens en prennent connaissance, ils le considèrent peu adapté aux besoins et aux caractéristiques des aînés parce qu'il leur semble complexe d'application, qu'il demande un certain travail administratif et qu'il implique un prélèvement direct d'argent dans le compte de banque, procédure plutôt impopulaire chez les aînés.

Les gens jugent le crédit peu généreux considérant les procédures requises pour en bénéficier. Ils trouvent le délai de paiement trop long. De plus, les retraités sont réticents à se transformer en employeur : « C'est justement pour ne plus travailler que j'ai pris ma retraite », nous dit-on. De plus, lorsqu'un aîné fait affaire avec une entreprise, il paye les frais administratifs inclus dans le prix du service facturé au client et les frais d'émission de chèques prélevés par les Services de paie Desjardins.

Un autre point critiqué par le public est le fait que plusieurs services ou situations ne donnent pas droit au crédit : faire exécuter des travaux de peinture ou des réparations de marches ou alors une chambre dans une pension ne correspondent pas à la définition du terme « habitation ». Dans la réalité, une bonne proportion de résidences privées pour les aînés sont des pensions, car il s'agit d'un mode de logement adapté aux aînés en légère perte d'autonomie. Il s'agit d'ailleurs de la clientèle qui requiert le plus de services de maintien à domicile afin d'éviter l'institutionnalisation. Il est à prévoir que ce type de résidence va se développer dans les années à venir.

De plus, les aînés craignent de perdre une personne de confiance souvent recrutée avec difficulté ; en effet, si cette personne menace de démissionner en raison des nouvelles conditions, la personne âgée choisira souvent de se priver du crédit.

Autant le public âgé que les entreprises de services préféreraient un crédit d'impôt remboursable, sur présentation de preuves de paiement, applicable une fois par année au moment de la déclaration de revenus, bien que l'objectif du gouvernement était de rembourser les aînés au fur et à mesure que les dépenses étaient effectuées.

Déjà, les démarches de certains regroupements ont sensibilisé le ministère des Finances qui a publié, le 29 juin 2000, des adaptations au crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée. Deux assouplissements qui répondent à certaines demandes exprimées ont été apportés :

- les services domestiques rendus à l'égard d'une chambre dans une pension ou dans un hôtel, pour autant qu'il s'agisse de la résidence principale de la personne âgée, donnent maintenant droit au crédit ;
- il n'est plus nécessaire de détenir une facture séparée identifiant la partie du loyer attribuable aux services donnant droit au crédit d'impôt, une annexe au bail identifiant le montant en question étant suffisante.

À la lumière des commentaires exprimés, il y aurait lieu de voir quels changements pourraient être apportés à l'administration de ce crédit afin d'en faciliter l'accès aux personnes âgées en simplifiant, par exemple, les formulaires à remplir pour s'en prévaloir.

8. Résultats de la consultation du Secrétariat aux aînés

Dans le but de constituer un complément aux travaux du Plan d'action triennal 2001-2004 sur la réponse aux besoins des aînés, le Secrétariat a mené une consultation auprès de 15 tables régionales de concertation des aînés et de 26 associations d'aînés.

Les cinq ateliers mis sur pied ont proposé des mesures concrètes dans les domaines suivants :

- atelier 1, soins et services de santé ;
- atelier 2, milieux de vie ;
- atelier 3, participation à la vie collective ;
- **atelier 4, revenus et fiscalité ;**
- atelier 5, formation et information.

Avant de présenter les résultats de l'atelier 4, il est important de souligner que les membres de tous les ateliers ont proposé des mesures visant **le maintien et le soutien à domicile des personnes âgées**. Demeurer le plus longtemps dans un domicile privé est la principale demande des aînés, car elle est l'expression la plus évidente de leur autonomie et de leur liberté de choix et de décision sur leur mode de vie.

Au point de vue du revenu et de la fiscalité, les aînés proposent les mesures suivantes qui se rapportent surtout à la politique fiscale :

- que le ministère des Finances fasse en sorte que la personne qui doit recevoir des services de soutien à domicile puisse bénéficier de crédits d'impôt ou d'autres mesures fiscales ;
- que le gouvernement encourage, par des mesures fiscales, la gestion d'un programme d'aide au tutorat (par exemple : soutien des aînés aux jeunes entrepreneurs) ;
- que les aides techniques (orthèses, prothèses ou autres) soient entièrement déductibles (*actuellement, seule la partie des frais médicaux qui excède 3 % du revenu familial est déductible*) ;
- que les consultations soient annoncées publiquement, qu'elles soient ouvertes à qui se sent concerné et que les documents nécessaires aux consultations gouvernementales soient disponibles dans un délai raisonnable pour que les gens (aînés) puissent faire valoir leurs opinions concernant les programmes destinés aux aînés ;
- veiller à ce que les mesures adoptées par rapport à l'impôt sur le revenu ne diminuent pas le revenu disponible des contribuables (aînés) les moins bien nantis ;
- que le gouvernement instaure une ou des mesures fiscales pour soutenir les organismes bénévoles ou communautaires qui travaillent pour ou avec des aînés (atelier 3).

9. Le matériel *Ami des Aînés*

Une association privée albertaine, l'Alberta Council on Aging, a conçu, pour l'Année internationale des personnes âgées, une trousse comprenant notamment *la Boîte à outils Ami des Aînés* (cartable de documentation), une vidéo (*Nos vieux amis*), une trousse d'animation, un guide communautaire et un guide d'évaluation. Ils contiennent une foule de conseils pratiques, simples et peu coûteux pour l'adaptation des locaux, des installations et des services aux besoins et aux attentes des aînés.

Cette **trousse s'adresse notamment aux administrations publiques**. Au Québec, on peut se la procurer par l'entremise de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) qui en a réalisé l'adaptation et la traduction en français.

Ces instruments ont été développés grâce à des centaines d'aînés qui ont pris le temps de participer à une consultation visant à cerner les lacunes dans la prestation de services à la population vieillissante dans tous les champs d'activités.

Le Conseil consultatif national sur le troisième âge (organisme fédéral), dans son bulletin *Expression* de l'automne 1999, et le Bureau québécois de l'Année internationale des personnes âgées, dans son rapport final d'activités de mars 2000, en recommandent tous deux l'achat.

Voici les principaux éléments qui pourraient être utilisés dans la démarche du Ministère pour adapter ses services aux personnes âgées. Ils pourraient être présentés au personnel des directions concernées à la DGCAR, à la DGCOM et à la DGMET qui en appliquerait les principes.

- **La vidéo *Nos vieux amis*** révèle les préoccupations quotidiennes de nos aînés. Elle met en scène des hommes et des femmes de divers milieux qui expriment leurs frustrations et s'interrogent sur les moyens à promouvoir pour modifier l'attitude de la société envers la population vieillissante ; le Ministère pourrait **présenter ce film au personnel concerné** pour lui faire prendre conscience du phénomène de vieillissement de la population et des attitudes à adopter envers les aînés.
- **La Boîte à outils *Ami des Aînés*** contient neuf parties dont quatre représentent un intérêt particulier pour le Ministère ; le Ministère pourrait **regrouper dans un aide-mémoire simple, à l'intention de son personnel, les conseils** contenus dans ces quatre parties :
 - A. **Détruire les mythes**, notamment les suivants : les aînés sont tous pareils, la plupart d'entre eux vivent dans des foyers pour personnes âgées, ils sont riches, ils vivent dans le passé, on ne peut pas leur apprendre de nouveau, ils sont tous séniles ou dépendants et sans défense.
 - B. **Moyens de bien servir les aînés** comme offrir des locaux et des installations accessibles, sécuritaires, aménagés sans obstacle et avec un faible niveau de bruit, un bon éclairage et beaucoup de signalisation ; avoir du personnel qui adopte une approche personnalisée et est attentif aux malentendants et aux personnes qui ont la vue réduite.

C. **Communiquer en Ami des Aînés** avec les malentendants (prononcer clairement, parler lentement, éviter de crier, être prêt à formuler autrement sa pensée, écrire les mots clés sur un papier), avec un déficient visuel (parler sur un ton normal, mentionner son nom pour lui faire savoir que c'est à lui qu'on s'adresse, toujours s'identifier, lui faire savoir si l'on part et lorsqu'on revient, ne pas hésiter à utiliser des mots comme vous voyez ou regardez), dans les publications (langage respectueux et simple, mise en page adaptée par des paragraphes courts, du texte contrasté et aéré, du papier fini mat, des caractères d'imprimerie simples et gros, pas de texte tout en majuscules, des caractères gras pour les titres seulement), au téléphone (avoir une attitude accueillante, donner le temps au client de poser ses questions, prendre le temps de répondre et de vérifier si le client a compris, donner des exemples, offrir d'envoyer de la documentation).

D. **Le service Ami des Aînés** à la banque, au restaurant ou en taxi (adapter à la situation du Ministère les conseils s'y trouvant concernant l'aménagement, l'environnement, le personnel, la documentation et les services).

- **Le guide communautaire** propose des stratégies par étapes pour présenter le programme Ami des aînés à une organisation et pour l'y appliquer.
- **Le guide d'évaluation** est constitué d'une liste détaillée de points à vérifier (vue sur la rue, stationnements, portes, entrées et aires de repos, répertoire, couloirs, escaliers roulants, ascenseurs, escaliers, toilettes, publications/imprimés, services et produits) avec toutes les instructions nécessaires pour déterminer comment une organisation peut améliorer ses relations avec les aînés ; le Ministère pourrait **procéder à l'évaluation de ses locaux, de ses installations et de ses services**, même si les aînés s'y rendent peu. Chaque organisation qui se soumet à ce processus d'évaluation et qui en rapporte les résultats aux responsables du programme a droit à un certificat Ami des Aînés.

10. Conclusion et suggestions des groupes consultés

Comme le mentionne le Conseil des aînés dans son étude *La réalité des aînés québécois* : la situation des aînés n'est pas que pauvreté, maladie, vulnérabilité, dépendance ou improductivité. On trouve parmi eux des pauvres et des mieux nantis, des individus qui jouissent d'une excellente santé et d'autres qui font face à la maladie ou à des incapacités plus ou moins sévères, des personnes qui s'engagent auprès de la collectivité et certaines qui vivent un isolement social ou affectif.

Puisque la proportion des aînés augmentera rapidement au cours des prochaines années, cette diversité ne fera que croître. Malgré cela, la consultation menée auprès d'associations de retraités et d'aînés ainsi que d'associations offrant des services à cette clientèle donne des indications très constantes sur la direction que le Ministère devrait suivre pour adapter ses services et sa communication à l'égard des aînés.

Le portrait général que cette consultation a permis de dresser peut se résumer ainsi. Les aînés aiment mieux rester dans leur milieu communautaire et sont peu enclins à visiter les bureaux du Ministère. Ils éprouvent, à divers niveaux, des diminutions de la vue, de l'ouïe et de la mobilité. C'est pour ces raisons qu'ils s'attendent à recevoir des informations simples et complètes de la part d'un personnel attentionné qui a suffisamment de temps à leur consacrer. Leur moyen de communication préféré est le téléphone. Toutefois, ils sont peu familiers avec les nouvelles technologies et n'aiment pas les boîtes vocales. La télévision est le média d'information qui atteint le plus les personnes âgées. En général, les aînés ne remplissent pas eux-mêmes leurs déclarations de revenus. Ceux qui le font ont peur de commettre des erreurs et préféreraient parfois se priver d'un crédit plutôt que de risquer de devoir le rembourser par la suite s'ils n'y avaient pas droit. Le besoin d'information de l'ensemble des aînés est très élevé. Ils connaissent très peu les programmes fiscaux et sociofiscaux qui les favorisent. Pourtant, ils craignent de communiquer avec le Ministère et se réfèrent à des bénévoles, à des membres de leur famille ou à des amis pour obtenir de l'information sur la fiscalité.

À l'égard des résultats de la consultation, les répondants ont suggéré tout un ensemble d'actions et de mesures ainsi que des pistes de réflexion que le Ministère pourrait envisager afin d'adapter ses services, son information et ses communications à la clientèle des personnes âgées. Le Ministère établira des priorités d'action parmi celles-ci.

Mesures concernant les services à la clientèle suggérées par les groupes consultés

- Ajuster les services téléphoniques pour que, dès le début du message enregistré, une option soit offerte pour informer les personnes âgées sur les mesures fiscales les touchant plus particulièrement, éliminant ainsi le plus possible les étapes de recours aux boîtes vocales pour les aînés (ils réclament fortement que les systèmes téléphoniques les mettent en contact avec de vraies personnes et non des robots).
- Avoir des préposés aux renseignements formés spécialement en ce qui concerne les programmes fiscaux et sociofiscaux et les domaines de la fiscalité (personnes décédées, fiducies testamentaires, annulation ou renonciation aux intérêts, pénalités et frais) touchant les aînés.
- S'assurer que les préposés aux renseignements prennent assez de temps pour permettre aux citoyens âgés de poser toutes leurs questions et pour vérifier qu'ils ont bien compris les réponses, le tout en utilisant un langage simple et assorti d'exemples.
- Voir à ce que cette catégorie de préposés soient formés pour offrir un service personnalisé, c'est-à-dire affable, empressé et accueillant (les aînés sont très sensibles), pour démontrer beaucoup de patience et pour éviter les attitudes âgistes face aux aînés (éviter de les appeler Ma bonne Dame ou Mon petit Monsieur, de les infantiliser).
- Mettre en place une ligne téléphonique pour les aînés, comme celle pour les personnes sourdes.
- Continuer d'offrir des services en anglais et informer les communautés culturelles de la politique linguistique du gouvernement du Québec.

Mesures concernant l'information et la documentation suggérées par les groupes consultés

- Simplifier le guide de la déclaration de revenus des particuliers en spécifiant le plus souvent possible le revenu au-delà duquel une déduction, un crédit ou un allégement fiscal ne peut être obtenu ; cela éliminerait des grilles de calcul et réduirait le nombre d'annexes à remplir.
- Développer et publier une brochure simple regroupant et résumant tous les programmes fiscaux et sociofiscaux administrés par le Ministère et certains domaines de la fiscalité touchant les aînés et concernant principalement l'âge, la santé, les médicaments, le logement, le décès et les fiducies testamentaires.
- Veiller à ce que toute la documentation s'adressant aux aînés soit imprimée en caractères de 12 points ou plus et que le contraste entre l'écriture et le fond soit élevé (écriture foncée sur fond clair) et soit imprimée sur du papier mat.
- Concevoir des vidéos d'information concernant la fiscalité et les aînés.
- Documenter les changements dans la déclaration de revenus d'une année à l'autre.
- Continuer de produire la documentation en anglais et d'en assurer une bonne distribution.
- Développer la section consacrée aux aînés dans le site Internet du Ministère, celle-ci pouvant être consultée par les aidants des personnes âgées.
- Étudier la faisabilité de fournir aux aînés une déclaration de revenus préremplie par le Ministère.

Mesures concernant les communications suggérées par les groupes consultés

- Faire connaître plus largement, à l'aide d'une campagne d'information, le Programme des bénévoles qui vise à aider gratuitement les contribuables à faible revenus à remplir leurs déclarations de revenus.
- Expédier, au besoin, directement au domicile des personnes âgées, la documentation spécialisée préparée à leur intention par le Ministère.
- Rendre cette documentation disponible dans le milieu communautaire des personnes âgées, soit dans les caisses populaires, les banques, les CLSC et les centres communautaires pour aînés (on en compte 125 dans l'ensemble du Québec).
- Fournir la documentation aux associations d'aînés et aux associations de services aux aînés.
- Participer le plus souvent possible à des émissions d'information publique télévisées pour parler de fiscalité relative aux aînés.
- Organiser des conférences ou des séances d'information sur la fiscalité directement dans les résidences et dans les centres communautaires pour personnes âgées en offrant les services-conseils du personnel du Ministère et en utilisant la documentation et les vidéos conçus pour cette clientèle.
- Faire connaître le plus largement possible l'existence et l'emplacement des bureaux régionaux du Ministère.
- Adopter un langage simple et utiliser de gros caractères dans la correspondance envoyée par le Ministère et étudier la possibilité d'y ajouter une touche plus humanisée.

Mesure concernant le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée suggérée par les groupes consultés

- Simplifier les procédures pour l'obtention de ce crédit en tenant compte des commentaires reçus.

11. Recommandations du Comité ministériel sur les personnes âgées

Comme on le voit dans la section précédente, les répondants à la consultation ont suggéré une grande variété d'actions et de mesures que le Ministère pourrait envisager dans le but d'adapter ses services, son information et ses communications à l'égard de la clientèle des personnes âgées.

Afin que le Ministère soit en mesure d'obtenir des résultats tangibles dans sa démarche d'adaptation de services aux aînés et qu'il puisse contribuer au Plan d'action 2001-2004 que la ministre responsable des Aînés, M^{me} Linda Goupil, rendra public en avril 2001, **le Comité ministériel sur les personnes âgées recommande de donner priorité aux mesures suivantes.** À ce stade-ci, aucune étude de faisabilité n'a été effectuée. Les études nécessaires seront faites en concertation avec les directions générales concernées.

Le Comité ministériel a proposé ces neuf nouvelles mesures (M1 à M9) au Comité de direction du Ministère qui les a approuvées lors de sa séance du 20 novembre 2000.

Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée

- M1. Examiner les pistes de simplification des procédures pour l'obtention de ce crédit en tenant compte des commentaires reçus ; notamment, revoir les formulaires du chèque emploi service avec les Services de paie Desjardins, établir une marche à suivre s'adressant aux personnes âgées qui ont déjà établi qu'elles ont droit au crédit, modifier la méthode de calcul des dépenses admissibles (en cours) et donner des exemples de calculs effectués pour déterminer le montant du crédit.

Services à la clientèle

- M2. Sensibiliser le personnel sur les attitudes à adopter pour offrir un service personnalisé aux personnes âgées, notamment en utilisant le matériel *Ami des Aînés* présenté à la partie 9 du rapport sur la consultation.
- M3. S'assurer que les préposés aux renseignements prennent le temps requis pour répondre à la clientèle âgée et aient les connaissances appropriées.
- M4. Orienter les aînés vers les services d'accueil des directions régionales où ils pourront recevoir des services plus personnalisés.

Information et documentation

- M5. Développer et publier un outil simple donnant de l'information sommaire concernant les programmes fiscaux et sociofiscaux dont les aînés peuvent se prévaloir et certains domaines de la fiscalité les touchant, notamment l'allocation-logement, les frais médicaux, le crédit d'impôt pour l'hébergement d'un parent ou celui pour le maintien à domicile d'une personne âgée.
- M6. Ajouter de l'information à la section consacrée aux aînés dans le site Internet du Ministère, incluant les changements apportés à la déclaration de revenus par rapport à l'année précédente (à l'intention des personnes qui donnent des services aux personnes âgées).

Communications

- M7. Avoir des activités de communication orientées vers les personnes âgées, notamment la participation à des émissions télévisées d'information publique ou l'organisation de conférences et de séances d'information sur la fiscalité.
- M8. Diffuser dans les milieux communautaires des aînés la documentation déjà existante et les touchant plus particulièrement.

Piste de réflexion visant les aînés

- M9. Étudier la possibilité de développer un système de déclaration de revenus plus simple pour les aînés dont la situation fiscale est peu élaborée.

De plus, le Ministère a déjà entrepris toute une série d'actions liées à ses orientations stratégiques, dont certaines favorisent particulièrement les aînés en répondant aux demandes plus générales exprimées par ceux-ci lors de la consultation. Les 14 actions pertinentes déjà entreprises (A1 à A14) sont les suivantes. On les retrouve dans le rapport annuel 1999-2000 du Ministère.

Services à la clientèle

- A1. Le ministère du Revenu et l'Agence des douanes et du revenu du Canada administrent le Programme des bénévoles. Ils vont continuer de le faire connaître aux citoyens.
- A2. Le Ministère a maintenu l'objectif du respect des délais suivants dans le traitement des demandes de la clientèle : répondre aux citoyens dans les 20 minutes suivant leur arrivée à l'accueil ; répondre aux appels téléphoniques dans la première minute d'attente ; répondre aux lettres au plus tard 35 jours après les avoir reçues.
- A3. Afin d'assurer le service durant la période de pointe de l'impôt, les heures de service ont été prolongées du 1^{er} mars au 1^{er} mai 2000.

- A4. Afin d'améliorer la performance relative à la correspondance, de nouvelles façons de faire ont été mises en place pour être en mesure de donner une réponse par téléphone et de prendre une action immédiate lorsque cela est possible.
- A5. La mise en place d'un nouveau système téléphonique a permis à la clientèle de la capitale et des régions d'accéder plus facilement aux compétences requises dès la première intervention.
- A6. Le Ministère a respecté, dans 74 % des cas, son engagement d'expédier les remboursements d'impôt aux particuliers au plus tard 28 jours après la production de leur déclaration de revenus.
- A7. Le Ministère a réalisé des consultations afin d'identifier les problématiques et les besoins spécifiques de certains groupes de contribuables, notamment les personnes âgées.

Information et documentation

- A8. Le Ministère a mis en ligne une nouvelle vitrine Internet. La nouvelle structure d'information permet aux utilisateurs de naviguer plus facilement à l'intérieur des sites et de trouver plus rapidement l'information de nature fiscale ou autre. De plus, une section est consacrée aux personnes âgées.
- A9. Le Ministère a participé au projet pilote de refonte des pages bleues du gouvernement dans une région du Québec pour la publication d'un nouveau type de bottin téléphonique. Ce projet consiste à déterminer une façon de faire, plus intuitive, pour que les citoyens trouvent plus facilement les services dont ils ont besoin.
- A10. Le Ministère a produit des fiches-synthèses sur les programmes et services offerts dont certains concernent directement les aînés. Ces fiches sont déposées dans le site Internet du gouvernement du Québec.

Communications

- A11. Le Ministère travaille constamment à la normalisation de ses communications personnalisées par la conception et la mise à jour de nombreuses lettres modèles et de nombreux formulaires qui sont adressés aux contribuables et aux mandataires.
- A12. Dans le souci d'accroître la communication avec les citoyens anglophones, le Ministère dispose d'une équipe de traducteurs pour effectuer la traduction de ses formulaires ou communications personnalisées.
- A13. Le Ministère a participé, au cours du dernier exercice, à 25 salons ou congrès liés à la fiscalité. Des actions pour accroître la compréhension de ses clientèles sur des sujets tels que le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée ont été réalisées.

Simplification de l'administration fiscale

A14. Le Ministère a mis l'accent, cette année encore, sur la simplification de ses formulaires et de ses guides en intégrant les mesures demandées par les membres du Comité consultatif externe sur la simplification des formulaires.

ANNEXE 1 - Membres du Comité ministériel sur les personnes âgées

- DGPPB : Claire Villeneuve, **coordonnatrice**, d'octobre 1999 à aujourd'hui.
(Direction générale de la planification, des programmes et du budget)
- BSMRTP1 : Claude Guimond, d'octobre 1999 à juin 2000, départ à la retraite ;
(Bureau du sous-ministre, Bureau de la réforme de la fiscalité des particuliers)
- DGCAR : Jean Nadeau, d'octobre 1999 à aujourd'hui ;
(Direction générale de la capitale et des régions)
- DGCOM : Manon Tremblay, d'octobre 1999 à janvier 2000 ;
Marie Godbout, de février 2000 à aujourd'hui ;
(Direction générale des communications)
- DGMET : Édith Chouinard, d'octobre 1999 à aujourd'hui ;
(Direction générale de la métropole)
- DGTT : Françoise Desruisseaux, participation suspendue ;
(Direction générale du traitement et des technologies)

ANNEXE 2 - Liste des 44 groupes consultés par le ministère du Revenu

1. *Alliance des associations de retraités et d'aînés du Québec
2. Association Au rendez-vous des cultures
3. *Association canadienne grecque de l'âge d'or et vétérans de Laval
4. Association chinoise des aînés
5. Association des employés retraités de Ville de Laval
6. *Association des personnes âgées vietnamiennes
7. Association des policiers retraités de la CUM.
8. *Association des pompiers retraités de Montréal
9. Association des professionnelles et professionnels à la retraite du Québec (APRQ)
10. *Association des résidences pour retraités du Québec (ARRQ)
11. Association des retraités d'Ahuntsic (ARA)
12. *Association des retraité(e)s de l'Université Concordia (ARUC)
13. *Association des retraités de l'Université Laval
14. Association des retraitées et des retraités de l'enseignement du Québec-CEQ (AREQ)
15. Association des veuves de Montréal
16. *Association féminine d'éducation et d'action sociale (AFEAS)
17. Association hellénique des femmes âgées du Québec (Filia)
18. *Association « L'amitié n'a pas d'âge »
19. Association nationale des OSBL d'habitation et d'hébergement pour personnes âgées
20. Association nationale des retraités fédéraux (sect. Montréal)
21. *Association nationale des retraités fédéraux (sect. Québec)
22. Association provinciale des employés à la retraite de Radio-Canada (APERRC)
23. *Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec (APRHQ)
24. Association québécoise de gérontologie (AQG)
25. *Association québécoise des centres communautaires pour aînés
26. *Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP)
27. Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
28. Conseil consultatif des aînés et aînées de l'Est-du-Québec
29. *Conseil des aînés(es) de Notre-Dame-de-Grâces
30. *Conseil des personnes âgées de la communauté noire de Montréal
31. *Conseil pour la protection des malades
32. Conseil régional des personnes âgées italo-canadiennes
33. *Centre Cummings Juif pour les Aînés
34. *Entreprises des Aînés de la Banlieue Ouest de Montréal
35. *Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ)
36. *Fédération des Aînées dynamiques du Québec
37. Fédération des centres d'action bénévole du Québec
38. Fédération des femmes du Québec (FFQ)
39. *Fédération québécoise des sociétés Alzheimer (FQSA)
40. *Forum des citoyens aînés de Montréal (FCAM)
41. Préretraités Horizon 45/65
42. *Regroupement des infirmières et des infirmiers retraités
43. Réseau d'information des Aînées et Aînés du Québec
44. Service à la famille chinoise du Grand Montréal

* 23 associations ayant répondu à la consultation du Ministère, dont une a retourné 4 documents remplis.

Page 37

SECTION 1

LA DÉCLARATION DE REVENUS DES PARTICULIERS

Pour vous aider à répondre aux questions de cette section, **vous pouvez vous référer au guide et aux formulaires de la déclaration de revenus des particuliers de 1999** qui sont joints à ce document de consultation.

1. À votre connaissance, est-ce que les personnes âgées **remplissent elles-mêmes** leur déclaration de revenus du Québec ?

DANS LES CASES DE DROITE, ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

Oui, la majorité des personnes âgées la remplissent elles-mêmes.	0
Certaines la remplissent elles-mêmes, mais d'autres ont recours à des professionnels, des bénévoles, de la famille ou des amis pour remplir leur déclaration de revenus.	13
Non, la majorité des personnes âgées ne remplissent pas leur déclaration de revenus elles-mêmes.	12
Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP).	1

2. Quelles sont **les principales difficultés** des personnes âgées ou de leurs représentants lorsqu'ils remplissent leur déclaration de revenus du Québec ?

ÉCRIVEZ LISIBLEMENT, S'IL VOUS PLAÎT.

_____ Réponses : **22** Aucune réponse : **4**

3. Selon vous, **les 10 programmes fiscaux suivants sont-ils connus** des personnes âgées ?

POUR CHAQUE PROGRAMME, ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

NOM DU PROGRAMME FISCAL	TRÈS BIEN CONNU 1	ASSEZ BIEN CONNU 2	PEU CONNU 3	PAS DU TOUT CONNU 4	NSP NRP 9 et 0
1. Programme des bénévoles en matière d'impôt (aide gratuite offerte aux personnes à faible revenu pour remplir leurs déclarations de revenus provinciale et fédérale)	0	5	18	2	1
2. Montant accordé en raison de l'âge ou à une personne vivant seule, ou pour revenus de retraite (crédit d'impôt non remboursable, ligne 361 de la déclaration de revenus des particuliers)	2	19	3	1	1
3. Montant pour enfant à charge ou autre personne à charge pouvant être un parent, un grand-parent, un oncle ou une tante (crédit d'impôt non remboursable, ligne 367)	2	10	9	2	3
4. Montant pour déficience mentale ou physique grave et prolongée (crédit d'impôt non remboursable, ligne 376)	2	9	12	2	1
5. Frais reliés à des soins médicaux non dispensés dans votre région (crédit d'impôt non remboursable, ligne 378)	0	4	13	5	4
6. Montant pour frais médicaux (crédit d'impôt non remboursable, ligne 381)	2	10	11	1	2
7. Crédit d'impôt remboursable pour frais médicaux (ligne 462, code 01)	2	3	14	5	2
8. Crédit d'impôt remboursable pour l'hébergement d'un parent (ligne 462, code 02)	1	5	15	4	1
9. Programme d'allocation-logement (aide financière au logement, programme conjoint du ministère du Revenu et de la Société d'habitation du Québec)	1	6	14	4	1
10. Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée (applicable à partir du 1 ^{er} janvier 2000)	0	2	10	13	1

4. De façon générale, croyez-vous que les personnes âgées ont **besoin d'obtenir plus d'information concernant les 10 programmes fiscaux** mentionnés à la question précédente ?

ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

Oui, elles ont besoin d'obtenir plus d'information sur les 10 programmes.	17
Oui, elles ont besoin d'obtenir plus d'information, mais seulement sur les programmes les moins bien connus.	6
Non, elles n'ont pas besoin d'obtenir plus d'information.	1
Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP).	2

5. Y a-t-il **d'autres lignes de la déclaration de revenus des particuliers** à propos desquelles les personnes âgées désireraient **obtenir plus d'information** ?

ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

Oui (précisez le numéro et le sujet des lignes concernées) : numéro : _____ sujet : _____ numéro : _____ sujet : _____	7
Non, aucune autre ligne.	2
Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP).	17

SECTION 2

DIVERS DOMAINES DE LA FISCALITÉ

En plus des programmes mentionnés à la section 1, certains domaines plus vastes ou certains aspects de la fiscalité touchent les aînés ou les intéressent plus particulièrement.

6. Selon vous, **les huit domaines de la fiscalité suivants sont-ils connus** des aînés ?

POUR CHAQUE DOMAINE, ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

NOM DU DOMAINE DE LA FISCALITÉ	TRÈS BIEN CONNU 1	ASSEZ BIEN CONNU 2	PEU CONNU 3	PAS DU TOUT CONNU 4	NSP NRP 9 et 0
1. Les revenus imposables et les revenus non imposables	1	9	12	4	0
2. Les gains et les pertes en capital	2	3	15	6	0
3. Les acomptes provisionnels pour le paiement de l'impôt	2	10	11	3	0
4. Le crédit pour la TVQ	2	13	8	3	0
5. L'impôt des personnes décédées	0	1	17	8	0
6. Les fiducies testamentaires (les successions et l'impôt)	0	2	14	10	0
7. La renonciation ou l'annulation des intérêts, des pénalités ou des frais dus au ministère du Revenu par un contribuable vivant une situation difficile	0	1	7	16	2
8. Le transfert de crédits par un conjoint ou par une personne à charge	0	5	14	5	2

7. De façon générale, croyez-vous que les personnes âgées ont **besoin d'obtenir plus d'information concernant chacun des huit domaines de la fiscalité suivants** ?

POUR CHAQUE DOMAINE, ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

NOM DU DOMAINE DE LA FISCALITÉ	OUI 1	NON 2	NSP - NRP 9 et 0
1. Les revenus imposables et les revenus non imposables	15	6	5
2. Les gains et les pertes en capital	16	6	4
3. Les acomptes provisionnels pour le paiement de l'impôt	16	6	4
4. Le crédit pour la TVQ	16	6	4
5. L'impôt des personnes décédées	19	3	4
6. Les fiducies testamentaires (les successions et l'impôt)	20	3	3
7. La renonciation ou l'annulation des intérêts, des pénalités ou des frais dus au ministère du Revenu par un contribuable vivant une situation difficile	21	1	4
8. Le transfert de crédits par un conjoint ou par une personne à charge	17	5	4

8. Y a-t-il d'autres domaines de la fiscalité à propos desquels les personnes âgées désireraient **obtenir plus d'informations** ?

ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

Oui (précisez les domaines de la fiscalité concernés) : _____	3
Non, aucun autre domaine.	6
Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP).	17

SECTION 3

LES SERVICES OFFERTS PAR LE MINISTÈRE DU REVENU AUX AÎNÉS

Le ministère du Revenu offre tout un ensemble de services aux contribuables. Certains services représentent un intérêt particulier pour les aînés.

9. Selon vous, **les quatre services suivants sont-ils connus** des personnes âgées ?

POUR CHAQUE SERVICE, ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

SERVICES OFFERTS PAR LE MINISTÈRE DU REVENU	TRÈS BIEN CONNU 1	ASSEZ BIEN CONNU 2	PEU CONNU 3	PAS DU TOUT CONNU 4	NSP NRP 9 et 0
1. Guide de la déclaration de revenus en gros caractères	1	5	11	6	3
2. Lignes téléphoniques pour les personnes sourdes	3	8	11	3	1
3. Brochure et dépliant d'information sur le nouveau crédit d'impôt remboursable pour le maintien à domicile d'une personne âgée (janvier 2000)	0	1	17	6	2
4. Services offerts dans 16 bureaux régionaux où les contribuables peuvent téléphoner ou se rendre pour obtenir de l'information	1	7	13	4	1

10. Selon vous, à quelle **fréquence** les personnes âgées **utilisent-elles chacun des services suivants** ?

POUR CHAQUE SERVICE, ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

SERVICES OFFERTS PAR LE MINISTÈRE DU REVENU	SOU- VENT	DE TEMPS EN TEMPS	RARE- MENT	JAMAIS	NSP NRP
	1	2	3	4	9 et 0
1. Guide de la déclaration de revenus en gros caractères	1	3	12	2	8
2. Lignes téléphoniques pour les personnes sourdes	3	3	9	2	9
3. Brochure et dépliant d'information sur le nouveau crédit d'impôt remboursable pour le maintien à domicile d'une personne âgée (janvier 2000)	1	3	13	1	8
4. Services offerts dans 16 bureaux régionaux où les contribuables peuvent téléphoner ou se rendre pour obtenir de l'information	1	7	10	1	7

11. De façon générale, croyez-vous que les personnes âgées ont **besoin d'obtenir plus d'information concernant les quatre services** mentionnés à la question précédente ?

ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

Oui, elles ont besoin d'obtenir plus d'information sur les quatre services.	12
Oui, elles ont besoin d'obtenir plus d'information, mais seulement sur les services les moins bien connus.	8
Non, elles n'ont pas besoin d'obtenir plus d'information.	1
Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP).	5

SECTION 4

L'INFORMATION CONCERNANT LES IMPÔTS ET LES SERVICES OFFERTS PAR LE MINISTÈRE DU REVENU

12. Selon vous, à quelle **fréquence** les personnes âgées **consultent-elles chacune des sources suivantes** pour obtenir de l'information concernant les impôts et les services du ministère du Revenu ?

POUR CHAQUE SOURCE D'INFORMATION, ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

SOURCES D'INFORMATION CONCERNANT LES IMPÔTS ET LES SERVICES DU MINISTÈRE DU REVENU	SOU- VENT	DE TEMPS EN TEMPS 2	RARE- MENT	JAMAIS	NSP NRP
	1		3	4	9 et 0
1. Le ministère du Revenu du Québec	3	9	11	1	2
2. L'Agence des douanes et du revenu du Canada (Revenu Canada)	2	7	12	3	2
3. Un comptable ou un conseiller financier	6	10	9	1	0
4. Une institution financière	4	11	6	2	3
5. Communication-Québec	1	4	11	7	3
6. Un CLSC	4	9	8	1	4

SOURCES D'INFORMATION CONCERNANT LES IMPÔTS ET LES SERVICES DU MINISTÈRE DU REVENU	SOU- VENT 1	DE TEMPS EN TEMPS 2	RARE- MENT 3	JAMAIS 4	NSP NRP 9 et 0
7. Une association professionnelle ou une association de personnes âgées	3	12	7	1	3
8. La radio ou la télévision	6	6	6	5	3
9. Les journaux et les revues	5	7	7	4	3
10. Le réseau Internet	1	3	10	6	6
11. Une personne bénévole, un parent ou un ami	13	11	2	0	0
12. Une autre source (précisez) : _____	3	0	0	0	23

13. À votre connaissance, les personnes âgées **réussissent-elles à trouver l'information désirée** concernant les impôts et les services du ministère du Revenu ?

ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE.

Oui, la plupart du temps	9
Oui, parfois	10
Oui, mais rarement	6
Non, jamais	0
Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP).	1

14. Selon vous, quels sont **les trois meilleurs moyens** que le ministère du Revenu du Québec **devrait privilégier, afin de joindre les personnes âgées** pour leur donner de l'information sur les impôts et les services qu'il leur offre ?

ENTOUREZ TROIS CHIFFRES **SEULEMENT**.

MOYENS DE JOINDRE LES AÎNÉS	LES 3 MEILLEURS
1. Émissions d'information à la télévision	16
2. Émissions d'information à la radio	8
3. Articles dans les journaux	4
4. Articles dans les revues	1
5. Publications gouvernementales disponibles dans les bureaux du gouvernement	2
6. Publications gouvernementales disponibles dans des endroits publics comme les banques, les caisses populaires ou les CLSC	9
7. Publications gouvernementales expédiées directement aux personnes âgées	16
8. Conférences données dans les résidences de personnes âgées ou dans des centres communautaires	13
9. Site Internet du ministère du Revenu	2
10. Autre moyen (précisez) : _____	3
Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP).	4

Note : dans ce tableau, la somme égale 78, car chacun des 26 répondants devait donner 3 réponses ($26 \times 3 = 78$)

SECTION 5

LES BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES

Dans cette section, nous vous posons des questions sur un certain nombre de besoins spéciaux qui peuvent être exprimés par la clientèle âgée du ministère du Revenu.

15. Selon vous, lorsque les personnes âgées communiquent avec le ministère du Revenu (par téléphone, par écrit ou en personne), quels sont **les trois plus importants besoins auxquels le personnel devrait répondre** ?

ENTOUREZ TROIS CHIFFRES SEULEMENT.

BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES	LES 3 PLUS IMPORTANTS
1. Besoin de communication claire et précise (le personnel peut fournir de la documentation écrite, des explications simples et complètes)	21
2. Besoin de dignité et de respect (le personnel affiche une bienveillance attentionnée, le client se sent écouté, on a de la considération pour lui ; le personnel est patient et poli)	11
3. Besoin de davantage de temps consacré au client (le personnel donne le temps au client de poser des questions et prend le temps de répondre et s'assure que le client a compris les explications)	15
4. Besoin d' effort supplémentaire (le service dépasse le minimum requis, le personnel s'assure que le client n'a pas oublié de cocher certaines cases ou qu'il dispose de toute la documentation requise)	10
5. Besoin de personnel bien renseigné (le personnel est compétent et bien formé ; il inspire confiance)	12
6. Besoin de sécurité (lors des visites en personne, les bureaux du Ministère ont des accès sécuritaires qui sont bien dégagés l'hiver et bien éclairés le soir)	2
7. Besoin de confort (lors des visites, les bureaux du Ministère sont aménagés dans des pièces confortables, bien chauffées, bien éclairées et comportant suffisamment de sièges pour les visiteurs)	0
8. Autres besoins des personnes âgées (précisez) : Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP)	4 3

Note : dans ce tableau, la somme égale 78, car chacun des 26 répondants devait donner 3 réponses (26 x 3 = 78)

ÉCRIVEZ LISIBLEMENT, S'IL VOUS PLAÎT

16. De façon générale, **quels moyens** votre association peut-elle nous suggérer **pour faciliter la tâche des aînés dans leurs communications** avec le ministère du Revenu ?

Réponses : **20** Aucune réponse : **6**

17. De façon générale, **quels moyens** votre association peut-elle nous suggérer **pour aider les aînés à profiter de tous les avantages fiscaux** (déductions et crédits d'impôt) auxquels ils ont droit ?

Réponses : **18** Aucune réponse : **8**

18. De façon générale, **quels moyens** votre association peut-elle nous suggérer **pour faciliter aux aînés le respect de leurs obligations fiscales**, c'est-à-dire le paiement de leur juste part d'impôts et de taxes ?

Réponses : **20** Aucune réponse : **6**

SECTION 6

CERTAINES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES ÂGÉES

19. Selon vous, les personnes âgées ont-elles **certaines caractéristiques différentes** des clientèles plus jeunes du ministère du Revenu, par exemple en termes de capacité physique, de santé, de mode de vie, etc., et **dont le Ministère devrait tenir compte dans l'adaptation de ses services aux aînés** ?

ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE
ET ÉCRIVEZ **LISIBLEMENT**, S'IL VOUS PLAÎT.

Oui (précisez les caractéristiques concernées) : _____	19
Non, elles n'ont aucune caractéristique différente.	1
Je ne sais pas (NSP), je ne réponds pas (NRP).	6

20. Quelles suggestions pouvez-vous faire au ministère du Revenu pour qu'il **adapte la déclaration de revenus des particuliers, ainsi que chacun des services ou des aménagements suivants, aux caractéristiques particulières** des personnes âgées que vous avez mentionnées à la question précédente ?

ÉCRIVEZ **LISIBLEMENT**, S'IL VOUS PLAÎT

Déclaration de revenus des particuliers : _____ Réponses : **15** Aucune réponse : **11**

Services téléphoniques : _____ Réponses : **16** Aucune réponse : **10**

Accueil sur place : _____ Réponses : **12** Aucune réponse : **14**

Communications par écrit (courrier) : _____ Réponses : **8** Aucune réponse : **18**

Publications et documentation : _____ Réponses : **14** Aucune réponse : **12**

Aménagement intérieur de ses bureaux régionaux : _____ Réponses : **9** Aucune réponse : **17**

Aménagement extérieur de ses bureaux régionaux : _____ Réponses : **7** Aucune réponse : **19**

21. À votre connaissance, est-ce que les aînés seraient intéressés à ce que le ministère du Revenu développe les services suivants ?

POUR CHAQUE SERVICE,
ENTOUREZ LE CHIFFRE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE

SERVICES QUE LE MINISTÈRE DU REVENU POURRAIT DÉVELOPPER	TRÈS INTÉ- RESSÉS 1	ASSEZ INTÉ- RESSÉS 2	PEU INTÉ- RESSÉS 3	PAS DU TOUT INTÉ- RESSÉS 4	NSP NRP 9 et 0
1. Création d'une section consacrée aux aînés dans le site Internet du ministère du Revenu	8	4	7	2	5
2. Publication d'une brochure présentant les déductions et les crédits d'impôt concernant les personnes âgées	15	10	1	0	0
3. Conférences sur l'impôt dans les centres communautaires pour personnes âgées	10	5	6	0	5
4. Autres services (précisez) : _____	8	0	0	0	18

MERCI D'AVOIR RÉPONDU AUX 21 QUESTIONS DE LA CONSULTATION DU MINISTÈRE DU REVENU AUPRÈS DE VOTRE ASSOCIATION DE PERSONNES ÂGÉES OU OFFRANT DES SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES.

VEUILLEZ RETOURNER LE DOCUMENT DE CONSULTATION REMPLI DANS L'ENVELOPPE-RÉPONSE AFFRANCHIE QUI VOUS EST FOURNIE.

ANNEXE 4 - Liste des groupes consultés par le Secrétariat aux aînés

15 des 17 Tables régionales de concertation des aînés : Bas-Saint-Laurent, Saguenay Lac-Saint-Jean, Québec, Mauricie, Île de Montréal, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Nord-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, Laurentides, Montérégie et Centre-du-Québec ; sauf Estrie et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

1. Alliance des association de retraités prestataires des régimes complémentaires de retraite du Québec
2. Alliance des associations des retraités et aînés du Québec
3. Association des CLSC et des CHSLD du Québec
4. Association des résidences pour retraités du Québec
5. Association des retraitées et retraités de l'enseignement du Québec
6. Association internationale francophone des aînés
7. Association nationale des OSBL d'habitation et d'hébergement pour personnes âgées
8. Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées
9. Association québécoise de gérontologie
10. Association québécoise des centres communautaires pour aînés
11. Centre Berthiaume-Du Tremblay
12. Coalition pour le maintien dans la communauté
13. Conseil des aînés et des aînées de Notre-Dame-de-Grâce
14. Fédération de l'Âge d'Or du Québec
15. Fédération des centres d'action bénévole du Québec
16. Fédération des coopératives de services à domicile du Québec
17. Fondation Berthiaume-Du Tremblay
18. Groupe de réflexion Le Pont entre les générations
19. La Coalition des 50 ans pour l'emploi de Laval
20. Les petits frères des Pauvres
21. Office municipal d'habitation de Montréal
22. Regroupement des aidantes et aidants naturels de Montréal
23. Regroupement des infirmières et infirmiers retraités
24. Réseau d'information des aînées et aînés du Québec
25. Regroupement inter-organismes pour une politique familiale au Québec
26. Services à la famille chinoise du Grand Montréal

Bibliographie

- BARIBEAU, Louis et Sophie ALAIN. *Vous et les privilèges de l'âge - Comment en profiter au maximum*, Édibec, Montréal, 1995, 353 p.
- BÉGIN, Jean-François. « La RAMQ découvre un autre hic à son régime d'assurance-médicaments : les double assurés », *La Presse*, Montréal, mercredi 7 juin 2000, page A-3.
- BÉLANGER, Jocelyne, Kathy PERREAULT et Lucie BÉLANGER. *L'évaluation de la phase de rodage du Chèque emploi service : le point de vue des principaux acteurs concernés*, Direction de la recherche et de l'évaluation, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, janvier 1998, 73 p.
- BUREAU QUÉBÉCOIS DE L'ANNÉE INTERNATIONALE DES PERSONNES ÂGÉES. *R.S.V.P. Le Québec vieillissant, un enjeu de société*, Rapport final d'activités, Québec, mars 2000, 92 p.
- CARETTE, Jean. « Politique de la vieillesse ou vieillesse de la politique ? », *le Gêrontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 19, n° 1, hiver 1997, p. 3.
- CONSEIL CONSULTATIF NATIONAL SUR LE TROISIÈME ÂGE. « Une société pour tous les âges », *Bulletin Expression*, Gouvernement du Canada, Ottawa, volume 13, n° 1, automne 1999, p.2.
- CONSEIL CONSULTATIF NATIONAL SUR LE TROISIÈME ÂGE. *La réforme des soins de santé...Quels effets sur les aînés ? Guide d'évaluation participative*, Gouvernement du Canada, Ottawa, 1998, 78 p.
- CONSEIL CONSULTATIF NATIONAL SUR LE TROISIÈME ÂGE. *L'autonomie des aîné(e)s : à qui la responsabilité ?*, Collection Forum, Gouvernement du Canada, Ottawa, avril 1992, 10 p.
- CONSEIL DES AÎNÉS. *La réalité des aînés québécois*, Québec, janvier 1997, 107 p.
- DÉCARIE, Suzanne. « Tout le monde se branche ! Et vous ? », *Le Bel Âge*, Division de Publications Transcontinental inc., Montréal, avril 2000, p. 49.
- DIOTTE, René. « Vos Droits, Spécial impôts 1999 », *Le Bel Âge*, Division de Publications Transcontinental inc., Montréal, mars 2000, p. 79.
- DIOTTE, René. « Vos Droits, Planifier votre succession », *Le Bel Âge*, Division de Publications Transcontinental inc., Montréal, avril 2000, p. 87.

- DIOTTE, René. « Vos Droits, L'hypothèque inversée : attention danger ! » et « Budget provincial - Baisse d'impôts et augmentation des dépenses », *Le Bel Âge*, Division de Publications Transcontinental inc., Montréal, mai 2000, p. 77 et p. 82.
- DIOTTE, René. « Vos Droits, Un crédit d'impôt pour le maintien à domicile », *Le Bel Âge*, Division de Publications Transcontinental inc., Montréal, juin 2000, p. 75.
- DUPONT, Élane et Jocelyn DIONNE. *Guide des aînés*, 3^e édition, Les Publications du Québec, Gouvernement du Québec, Sainte-Foy, 1995, 487 p.
- FOOT, David K. *Entre le Boom et l'Écho 2000 : comment mettre à profit la réalité démographique à l'aube du prochain millénaire*, Les Éditions du Boréal, Collection Info Presse, Montréal, 1999, 387 p.
- FRÉCHET, Guy et Jacinthe BONNEAU. *Les personnes âgées dans la mire des chercheurs - Profil de la recherche subventionnée au Québec de 1980 à 1998*, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, décembre 1999, 118 p.
- GEOFFROY, Catherine et Philippe MABILLEAU. « LAINÉWEB 2000 - Les aînés et l'autoroute de l'information, un projet innovateur », *le Gérontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 22, n° 1, hiver 2000, p. 31.
- GUILBAULT, Diane. *Des nouvelles d'elles - Les femmes âgées du Québec*, Conseil du statut de la femme, Québec, 1999, 56 p.
- INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GÉRIATRIE DE MONTRÉAL. *Avancer...avec l'âge - Conseils de santé aux personnes de plus de 65 ans*, Montréal, juin 1999, 25 p.
- KHALID, Mohammed. « La gérontologisation de la société québécoise : constats et enjeux à l'aube du XXI^e siècle », *le Gérontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 22, n° 1, hiver 2000, p. 9.
- LAVOIE, Jean-Pierre. « Les aidantes familiales : de la redécouverte à la prise en compte de leur réalité », *le Gérontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 22, n° 1, hiver 2000, p. 15.
- LESEMANN, Frédéric. « Les nouveaux retraités : entre l'allongement de l'espérance de vie et le raccourcissement de la vie de travail », *le Gérontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 20, n° 4, automne 1998, p. 3.
- LESEMANN, Frédéric. « Le vieillissement dans le contexte des nouvelles réalités politiques et organisationnelles », *le Gérontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 19, n° 1, hiver 1997, p. 14.

MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC. *Guide et Formulaires - Déclaration de revenus des particuliers*, TP-1.G et TP-1.F, 1994 à 1999, 54 p.

MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC. *Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée*, dépliant IN-101 et brochure IN-102, décembre 1999, 31 p.

MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC. *Les frais médicaux - Frais ouvrant droit à un crédit d'impôt*, dépliant IN-130, décembre 1998.

MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC. *Les personnes handicapées et la fiscalité*, brochure IN-133, décembre 1998, 16 p.

MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC et REVENUE CANADA. *Manuel de formation du Programme des bénévoles*, brochure COM-305, 1998, 59 p.

MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC et SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC. *Programme d'allocation-logement*, dépliant IN-165, Québec, septembre 1998.

SABOURIN, Guy. « Les étapes normales du vieillissement », *Le Bel Âge*, Division de Publications Transcontinental inc., Montréal, mars 2000, p. 43.

SANTÉ CANADA. *Communiquer avec les aînés - Conseils et techniques*, Division du vieillissement et des aînés, Ottawa, 1999, 43 p.

SANTÉ CANADA. *Les Principes du Cadre national sur le vieillissement : Guide d'analyse des politiques*, Division du vieillissement et des aînés, Ottawa, 1999, 24 p.

SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS. *Pour les aînés d'aujourd'hui - Une action gouvernementale concertée*, Québec, 1999, 28 p.

SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS ET CONSEIL DES AÎNÉS. *Répondre aux besoins des aînés : Vers un Plan d'action 2001-2004 - Document préparatoire à la consultation*, Québec, avril 2000, 40 p.

TARDIF, Jean-Marc. *Vieillesse des populations, tendances et actions - Perspectives démographiques*, Secrétariat du Comité des priorités, Ministère du Conseil exécutif, Québec, février 1999, 33 p.

TREMBLAY, Simon. « Des silences qui en disent long : les conditions de vie des femmes âgées seules et pauvres, l'exemple de Chaudière-Appalaches », *le Gérontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 22, n° 1, hiver 2000, p. 21.

TROTTIER, Michel. « Aînés 2000 - Un poids politique ? », *le Gérontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 22, n° 1, hiver 2000, p. 29.

TROTTIER, Michel. « Des retraités prématurés et... la justice sociale », *le Gérontophile*, Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie, Montréal, volume 20, n° 4, automne 1998, p. 1.

SITES INTERNET :

- Agence des douanes et du revenu du Canada, section pour les aînés : www.ccradrc.qc.ca/tax/individuals/seniors/index-f.html
- Alberta Council on aging (organisme communautaire) : www.compusmart.ab.ca/acaging/
- Association des résidences pour retraités du Québec : www.arrq.org/entrer.htm
- Banque de données sur les politiques et les programmes touchant les aînés : www.bdppa.gc.ca/
- Better Government for Older People UK : www.bettergovernmentforolderpeople.gov.uk/
- Bureau des aînés de la Colombie-Britannique (BC Office for Seniors) : www.hlth.gov.bc.ca/seniors/
- Canada 300 recherches sur le vieillissement : policyresearch.schoolnet.ca/keydocs/aginginv/index-f.htm
- Conseil consultatif des aînés de l'Alberta (Seniors Advisory Council for Alberta, organisme gouvernemental) : www.gov.ab.ca/mcd/seniors/saca/sacavision.htm
- Conseil des aînés du Québec : www.conseil-des-aines.qc.ca/
- Fédération de l'âge d'or du Québec provinciale : www.fadoq.ca/
- Fédération de l'âge d'or du Québec de l'Île de Montréal : www.fadoqmtl.org/
- Institut de la statistique du Québec : www.stat.gouv.qc.ca/
- Ministère de la Santé et des Services sociaux : www.msss.gouv.qc.ca/
- Ministère des Finances du Québec : www.finances.gouv.qc.ca/
- Ministère du Revenu du Québec : www.revenu.gouv.qc.ca/
- Réseau d'information des aînées et aînés du Québec : riaq.uqam.ca/
- Santé Canada, section pour les aînés : www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/
- Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario : www.gov.on.ca/MCZCR/seniors/indexf.html
- Société d'habitation du Québec : www.shq.gouv.qc.ca/
- Toile (la) du Québec pour les aînés : toile.qc.ca/quebec/qcsoc_aines.htm
- WWVL Demography & Population Studies : demography.anu.edu.au/VirtualLibrary/