



Numéro d'inscription de la ROP :
ROP 082-16
Numéro du contrat : 46558-
183798/001/CY
Coût du contrat : 58 737,29 \$ (TVH
comprise)
Date d'attribution du contrat :
13 décembre 2016
Date de livraison : 30 mars 2017

ATTITUDES DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS RELATIVES AU PAIEMENT DES SOMMES DUES ET À LA CONFORMITÉ - Rapport final -

**Préparé pour :
Agence du revenu du Canada
March 2017**

This report is also available in English.

Pour de plus amples renseignements :
Media Relations/Relations Médias
Canada Revenue Agency/Agence du revenu du Canada
4th Floor 555 MacKenzie Avenue/ 555 avenue MacKenzie 4e étage
Ottawa ON K1A 0L5
media.relations@cra-arc.gc.ca



4145 North Service Road, Burlington, ON L7L 6A3 905-577-4040

www.sageresearch.ca

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
SOMMAIRE	1
SUMMARY	8
CONSTATATIONS DÉTAILLÉES	
Retards de paiement	14
Raisons de payer à temps	21
Production tardive	23
Site Web de l'ARC	25
Communications provenant de l'ARC	27
Réactions à la description des frais d'intérêts et des pénalités	30
ANNEXE : Méthodologie	
Questionnaire de sélection	
Guide de discussion	

SOMMAIRE

En 2009, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a mené une recherche qualitative sur l'opinion publique auprès des contribuables. Cette recherche a donné lieu à un rapport intitulé *Attitudes relatives au paiement des sommes dues et à la conformité*. Les groupes cibles de la recherche étaient constitués de : a) contribuables n'ayant pas effectué de paiement à la date d'échéance de production de leur déclaration de revenus; b) contribuables ayant versé de l'impôt par acomptes provisionnels et ayant versé des intérêts sur ces acomptes; et c) déclarants retardataires. La recherche a fait ressortir plusieurs facteurs liés aux connaissances et aux attitudes relatives au paiement des sommes dues et à la conformité. La recherche effectuée subséquemment par l'ARC sur les contribuables contrevenants ne payant pas leurs impôts lorsqu'ils reçoivent leur avis de cotisation initial démontre que les contribuables tirant un revenu d'un travail indépendant présentent un plus grand risque de créer une dette au moment de produire leur déclaration, ainsi qu'un plus grand risque de non-conformité en général.

Afin d'actualiser l'étude de 2009, l'ARC a déterminé le besoin de comprendre les facteurs qui influent spécifiquement sur la conformité des travailleurs indépendants en matière de paiement et de production, ainsi que les répercussions de ces facteurs sur les comptes débiteurs. L'étude de 2017 porte principalement sur les contribuables travailleurs indépendants n'ayant pas effectué de paiement à la date d'échéance de production de leur déclaration de revenus ou ayant produit leur déclaration en retard.

Les objectifs de la recherche inclus :

- Comprendre en profondeur les travailleurs indépendants qui présentent un risque en matière fiscale (c.-à-d. ceux qui, typiquement, doivent de l'argent au moment de produire leur déclaration de revenus) et explorer les facteurs qualitatifs qui influent sur le fait qu'un contribuable se conforme ou non aux exigences visant la production dans les délais prévus et le paiement de ses dettes fiscales au gouvernement.
- Explorer le rôle du site Web de l'ARC comme source d'information sur les retards de paiement ou de production.
- Déterminer l'efficacité des pénalités et des intérêts imposés quant à la production d'une déclaration T1 et au paiement des soldes dus, et établir quels autres facteurs (communications, ententes de paiement, etc.) pourraient influencer sur le fait que les contribuables paient ou non les impôts qu'ils doivent au gouvernement et le moment où ils le font.

Cette recherche aidera l'ARC à mieux comprendre les motivations des contribuables travailleurs indépendants par rapport à leurs dettes fiscales, et l'impact de ses efforts d'information et de sensibilisation auprès de ces contribuables en matière de recouvrement de dettes. L'ARC pourrait ainsi élaborer des stratégies et des modes de communication destinés à aider les Canadiens à s'acquitter volontairement de leurs obligations fiscales.

En tout, huit groupes de discussion se sont réunis entre les 2 et 10 février 2017, à Halifax, Montréal, Toronto et Calgary. Tous les participants possédaient les qualifications suivantes : a) ont déclaré être travailleurs indépendants; b) il leur était arrivé plus d'une fois au cours des derniers cinq ans de ne pas avoir effectué de paiement à la date d'échéance de production de leur déclaration de

revenus; et c) avaient dû payer des intérêts sur les impôts en souffrance. Environ la moitié des participants avaient déjà produit au moins une déclaration de revenus en retard et avaient dû, par conséquent, payer une pénalité.

La nature de la présente recherche est qualitative, plutôt que quantitative. Les résultats projettent ainsi une idée des vues des participants sur les sujets explorés, mais ne peuvent être généralisés statistiquement à l'ensemble de la population. Toutefois, la recherche qualitative offre une richesse et une profondeur d'information que les autres méthodes de recherche ne peuvent fournir. La compréhension et les pistes qu'elle offre en font un bon outil de recherche pour examiner les facteurs qui influent sur la conformité des contribuables travailleurs indépendants en matière de paiement et de production.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

- Les retards de production sont principalement attribuables au manque d'argent, au manque de sensibilisation, et/ou à la quantité de travail nécessaire pour préparer la déclaration et au report systématique de cette tâche au lendemain.
- La plupart du temps, c'est le manque d'argent qui est à l'origine des retards.
- Plusieurs participants ont critiqué l'ordre des deux dates d'échéance, à savoir le 30 avril pour le paiement et le 15 juin pour la production de la déclaration.
- Ils jugent les communications écrites de l'ARC comme étant claires.
- La majorité des participants qui ont téléphoné à l'ARC ont eu une expérience positive.
- La plupart des participants ne croient pas pouvoir trouver facilement sur le site Web de l'ARC l'information dont ils ont besoin.

RETARDS DE PAIEMENT

Pratiquement tous les participants ont indiqué que le manque d'argent à la date d'échéance du paiement constituait la raison la plus courante des retards de paiement chez les contribuables travailleurs indépendants. Parmi les autres facteurs importants, certains ont cité la méconnaissance de la date d'échéance du paiement, l'attente de l'avis de cotisation (ADC) avant de payer et les options disponibles en cas de retard de paiement. Dans l'ensemble, voici quels étaient les principaux facteurs :

Manque d'argent (principale raison)

Méconnaissance de la date d'échéance du paiement

En attente de l'avis de cotisation avant d'effectuer le paiement

Options en cas de retard de paiement

Manque d'argent : Les participants ont indiqué que la nature du travail indépendant est telle qu'il existe un risque de manquer d'argent à la date d'échéance du paiement. Voici, entre autres, les raisons mentionnées le plus fréquemment :

- Fluctuations de revenus en raison du manque de travail régulier
- Problèmes de trésorerie liés au recouvrement des comptes débiteurs
- Dépenses imprévus de haute priorité – personnel et affaires
- Ne pas avoir réservé assez d'argent pendant l'année pour payer la facture d'impôt

Lorsque les participants ont parlé du manque d'argent comme motif de retard de paiement de l'impôt, ils n'ont pas voulu dire littéralement qu'il n'y avait « pas d'argent ». Ce qu'ils ont plutôt voulu dire c'est qu'il existe des dépenses plus prioritaires à régler que l'impôt et qu'après avoir acquitté ces autres dépenses, il ne reste pas suffisamment d'argent pour payer la facture d'impôt.

Voici les types de dépenses qui pourraient se voir accorder une plus grande priorité que l'impôt présentés par ordre approximatif, basé sur les commentaires des participants :

1. *Frais de subsistance de base*
2. *Coûts d'exploitation de l'entreprise*
3. *Versements de TPS/TVH*
4. *Dettes à taux d'intérêt plus élevé*

Pratiquement tous les participants ont placé les impôts après les frais de subsistance de base. Certains d'entre eux les ont placés tout juste après les frais de subsistance, mais presque tous ont donné priorité à l'exploitation de l'entreprise plutôt qu'au paiement des impôts. D'autres ont placé les impôts après les remises de TPS/TVH ou les dettes à taux d'intérêt plus élevés.

Méconnaissance de la date d'échéance du paiement : Une minorité de participants était au courant que le 30 avril est la date d'échéance du paiement de l'impôt des travailleurs indépendants, et que le 15 juin est la date d'échéance de production de leur déclaration de revenus. La plupart des participants n'étaient pas certains des dates exactes. Comparativement à la date d'échéance actuelle du 30 avril, les participants étaient plus susceptibles d'estimer ou de croire que la date limite de paiement était en juin ou bien autour du mois de juin. Il semble que les participants avaient tendance à supposer que la production des déclarations et le paiement des impôts étaient liés, comme c'est le cas des déclarations de revenus des particuliers. Les participants étaient sensibilisés, dans une certaine mesure, au fait que les travailleurs indépendants peuvent produire leur déclaration de revenus en juin, et cela semblait les amener à supposer que la date limite du paiement était aussi en juin.

En attente de l'avis de cotisation avant d'effectuer le paiement : Certains participants ont mentionné ne pas payer les impôts qu'ils doivent avant d'avoir reçu leur avis de cotisation (ADC) de l'ARC. Toutefois, si une personne produit sa déclaration proche du 30 avril ou certainement si elle le fait après cette date – comme il est permis aux travailleurs indépendants de le faire – l'ARC traitera alors ce cas comme étant un retard de paiement d'impôt.

Options en cas de retard de paiement : L'ARC permet aux contribuables d'établir une entente de paiement pour régler une dette d'impôt et les intérêts courus pendant toute la durée de l'entente. Par leurs observations, les participants ont indiqué que les options en cas de retard de paiement peuvent en fait entraîner un retard de deux façons différentes, à savoir :

- Si le contribuable n'est pas au courant qu'il existe des options en cas de retard de paiement et qu'il est incapable de payer, il pourrait éviter de contacter l'ARC par crainte qu'elle ne fasse des pressions sur lui et l'oblige à payer le plein montant sur-le-champ.
- En revanche, si le contribuable sait qu'il lui est possible d'établir une entente de paiement, il pourrait préférer le faire plutôt que de devoir payer la somme d'un seul coup – c.-à-d. que le paiement de l'impôt peut alors constituer une priorité moindre par rapport au paiement d'autres dépenses de priorité plus élevée.

RAISONS DE PAYER À TEMPS

La valeur fondamentale mentionnée par les participants pour le dépôt à temps est que « payer vos dettes est la bonne chose à faire ». Ils se percevaient comme étant des citoyens responsables et respectueux de la loi, et payer ses dettes en faisait partie.

En outre, les participants ont mentionné deux autres raisons de payer à temps, c'est-à-dire éviter de payer des frais d'intérêt et d'attirer l'attention de l'ARC à l'avenir :

- *Éviter de payer des frais d'intérêt* : Les participants étaient très peu renseignés sur les frais d'intérêt imposés par l'ARC. Donc, bien que « vouloir éviter de payer des frais d'intérêt » est donné comme raison de payer à temps, souvent, cette justification n'est pas accompagnée d'une compréhension concrète de ce que ces frais risquent de représenter.
- *Éviter d'attirer l'attention de l'ARC à l'avenir* : Les participants avaient tendance à percevoir cette raison de payer leurs impôts à temps comme étant encore plus importante. Il vaut mieux ne pas payer de frais d'intérêt, mais une fois payés, la question est réglée. Toutefois, le défaut de paiement est perçu comme pouvant potentiellement être utilisé par l'ARC pour surveiller l'entreprise de plus près à l'avenir. Il s'agit plus, selon la perception des participants, d'une responsabilité financière illimitée et quelque chose qui ne se résout pas facilement.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient au courant des conséquences financières lors de leur premier retard de paiement, certains participants ont dit l'être, mais presque tous ont dit ne pas avoir été au courant des conséquences précises. Ils savaient qu'il y aurait des conséquences financières, mais ils ne connaissaient pas le taux d'intérêt et la plupart n'ont pas essayé de se renseigner à ce propos. En général, lorsqu'une personne envisageait de faire quelque chose à propos d'un non-paiement d'impôt, il était peu probable qu'elle effectue des recherches elle-même à ce sujet. Il était plus probable qu'elle téléphone à l'ARC directement pour discuter de la façon de gérer la situation.

RETARDS DE PRODUCTION

Voici les principales raisons que les participants ont données pour expliquer pourquoi un travailleur indépendant pourrait produire sa déclaration en retard :

Manque d'argent pour payer les impôts dus

Méconnaissance des pénalités pour production tardive

Quantité de travail nécessaire pour préparer la déclaration; report systématique de cette tâche au lendemain

Manque d'argent pour payer les impôts dus : Les participants ont souvent mentionné cette raison pour expliquer les retards de production. La personne choisit de ne pas produire sa déclaration jusqu'à ce qu'elle puisse payer la somme due afin d'éviter un stress personnel (« hors de vue, hors de l'esprit ») et le stress externe de la possibilité de recevoir un suivi de la part de l'ARC exigeant le paiement de la somme due.

Méconnaissance des pénalités pour production tardive : Plusieurs participants n'étaient pas au courant de l'existence d'une pénalité pour production tardive, ou bien ils présumaient qu'il en existait une sans toutefois pouvoir en fournir les détails. Après avoir été subséquemment informés des pénalités pour production tardive et production tardive récurrente, les participants ont été surpris de constater l'ampleur de ces pénalités.

Quantité de travail nécessaire pour préparer la déclaration; report systématique de cette tâche au lendemain : Certains participants ont dit que la préparation de la déclaration de revenus nécessite beaucoup de temps, particulièrement chez les travailleurs indépendants qui n'ont pas les moyens de payer quelqu'un d'autre pour le faire. De plus, ce n'est pas une tâche agréable. Cette raison, combinée avec la quantité de travail qu'il faut pour préparer la déclaration, peut amener le contribuable à remettre cette tâche à plus tard, jusqu'à ce qu'il soit trop tard pour respecter l'échéance de production.

SITE WEB DE L'ARC

Seuls quelques participants ont consulté le site Web de l'ARC pour obtenir de l'information à propos des retards de paiement ou de production. La plupart n'avaient pas cherché cette information sur le site Web de l'ARC.

Voici les raisons données pour ne pas avoir consulté le site Web de l'ARC à ce sujet :

- *Ils préfèrent téléphoner à l'ARC pour établir une entente de paiement :* Les participants ne pensaient pas qu'ils pouvaient le faire sur le site Web de l'ARC et ne voyaient donc pas la pertinence de s'y rendre.
- *Ils estiment qu'il est difficile de naviguer sur le site Web de l'ARC et de le comprendre :* Cette perception doit être interprétée avec prudence. La plupart des participants n'ont pas essayé d'obtenir d'information sur les retards de paiement ou de production sur le site Web. Cette attitude négative est donc davantage fondée sur des perceptions ou des expériences antérieures, que sur des expériences précises avec le site Web actuel.
- *Ils se fient à un comptable ou à un aide-comptable pour obtenir de l'information*
- *Cela ne vaut pas l'effort – « C'est comme ça. On ne peut rien y changer. » :* Certains participants ont dit qu'ils devraient payer tous les frais d'intérêt et de pénalité imposés par l'ARC et qu'ils n'y pouvaient rien. Par conséquent, ils estimaient que cela ne valait pas la peine de s'efforcer de chercher ces montants. Ils ont dit préférer attendre pour connaître le montant, puis le payer s'ils en avaient les moyens.

COMMUNICATIONS PROVENANT DE L'ARC

Communications écrites : On a questionné les participants à propos de la facilité de compréhension des communications écrites provenant de l'ARC concernant les retards de paiement. Les types de lettres spécifiques ne peuvent pas être identifiées avec certitude, mais il semblait s'agir, pour la plupart, de rappels et de relevés de compte où figurait la somme due.

Presque tous les participants ont dit que le contenu des lettres était clair, c'est-à-dire qu'on les informait qu'ils devaient un montant, que le montant dû y était clairement énoncé et qu'il arrivait souvent que les frais d'intérêt y figurent également. La plupart des participants n'ont proposé aucun changement à ces lettres et, en général, il semble qu'elles ont communiqué les principales informations escomptées.

Communications téléphoniques : La majorité des participants ont téléphoné à l'ARC pour établir une entente de paiement. Ces participants ont dit que l'expérience avait été positive (à l'exception des plaintes concernant les tonalités d'occupation et les temps d'attente). Ils ont pu établir une

entente de paiement acceptable et ont dit que l'agent de l'ARC les avait aidés sans les accuser ni les menacer.

Dans le cadre de l'étude de 2009, on a constaté que la majorité des participants ayant téléphoné à l'ARC pour établir une entente de paiement étaient satisfaits de leur expérience. Toutefois, comme le mentionne le rapport, certains participants « ont dit avoir eu un peu de difficulté à trouver un agent prêt à discuter d'autres arrangements de paiement ou à convaincre un agent d'accepter d'établir d'autres arrangements ». Nous avons l'impression que les commentaires des participants sur le service téléphonique étaient, de manière soutenue, encore plus positifs dans le cadre de cette étude de 2017, que dans le cadre de celle de 2009. L'étude de 2009 et celle-ci de 2017 sont de nature qualitative. Il n'est donc pas possible de déterminer avec certitude s'il y a eu un changement par rapport à l'expérience téléphonique. Toutefois, les résultats proposent comme hypothèse que les expériences des appelants sont devenues encore plus positives depuis 2009.

RÉACTIONS À LA DESCRIPTION DES FRAIS D'INTÉRÊT ET DE PÉNALITÉ

Les participants ont pris connaissance d'un document décrivant les frais d'intérêt et de pénalité liés aux retards de paiement et de production. Les participants ont fortement réagi aux éléments suivants du document :

Différence entre la date d'échéance du paiement et la date d'échéance de production

Pénalités pour production tardive

« 5 % d'intérêts composés quotidiennement »

Différence entre la date d'échéance du paiement et la date d'échéance de production : Plusieurs participants ont été étonnés d'apprendre en parcourant le document que la date d'échéance de paiement est le 30 avril et qu'elle précède la date d'échéance de production, à savoir le 15 juin. Cette réaction confirme que la méconnaissance de la date d'échéance de paiement est une cause de retard de paiement.

Beaucoup de participants ont critiqué l'ordre des deux dates d'échéance, disant essentiellement qu'à leur avis, cela n'avait aucun sens qu'un contribuable doive payer avant même de savoir combien il doit. On a donc proposé deux solutions de rechange, à savoir utiliser la même date pour la production et le paiement, ou intervertir les deux dates, pour que la date d'échéance de production soit le 30 avril et la date d'échéance de paiement le 15 juin. C'est la deuxième suggestion que les participants ont le plus souvent proposée.

Pénalités pour production tardive : La plupart des participants estimaient que la pénalité pour production tardive était trop lourde – surtout la pénalité pour production tardive récurrente. Certains participants n'étaient pas au courant qu'il existait une pénalité pour production tardive et presque personne n'était au courant qu'il existait une pénalité plus élevée pour production tardive récurrente. Certains participants ont dit savoir ou présumer qu'il existait une pénalité quelconque pour production tardive, mais ils ne s'attendaient pas à ce qu'elle soit aussi lourde. Plusieurs participants ont dit qu'après avoir lu le document, ils allaient faire plus attention et produire leur déclaration dans les délais, et ce, même s'ils sont dans l'impossibilité de payer la somme due.

« 5 % d'intérêts composés quotidiennement » : La perception de l'ampleur de ce taux d'intérêt était polarisée, à savoir qu'il était raisonnable ou qu'il était très élevé. Il s'agissait d'une question de compréhension chez les participants de l'impact de « l'intérêt composé quotidiennement », c'est-à-

dire que certains participants comprenaient correctement, tandis que d'autres croyaient que cela représentait un taux d'intérêt annuel beaucoup plus élevé que 5 %.

LIMITES ET AVANTAGES DE LA RECHERCHE QUALITATIVE

Il est important de noter que cette recherche était de nature qualitative et non quantitative. En tant que tel, les résultats indiquent les opinions des participants sur les sujets explorés, mais on ne peut tirer de conclusion du point de vue statistique pour l'ensemble de la population.

Cependant, la recherche qualitative produit une richesse et une profondeur des réponses qui ne sont pas facilement disponibles au moyen d'autres méthodes de recherche. Les aperçus et l'orientation fournis par la recherche qualitative en font un outil approprié pour explorer les sujets discutés dans cette recherche.

VALEUR TOTALE DU CONTRAT : 58 737,29 \$ (TVH INCLUSE)

Je déclare par la présente, à titre de cadre supérieur de Sage Research Corporation, que les produits livrables respectent toutes les exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada décrites dans la *Politique de communication* du gouvernement du Canada et la *Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique*. Plus particulièrement, les produits livrables ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote aux élections, les préférences de partis politiques, les positions vis-à-vis de l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



SUMMARY

In 2009, the Canada Revenue Agency (CRA) conducted public opinion qualitative research with taxpayers that resulted in a report titled *Attitudes Towards Payment of Debt and Compliance*. The target groups for that research consisted of (a) taxpayers who had been late making a payment at the tax filing deadline, (b) taxpayers who paid tax by instalments and had paid instalment interest, and (c) late filers. The research identified a number of factors related to knowledge and attitudes about payment of debt and compliance. Subsequent research by the CRA on people who are noncompliant with income tax payment at the time of their initial assessment has shown that taxpayers with self-employment income are at higher risk of creating a debt on filing, as well as a higher risk of overall noncompliance.

To update the 2009 study, the Canada Revenue Agency (CRA) has identified a need to understand the factors that influence specifically self-employed taxpayer's payment and filing compliance and their impact on accounts receivable. Those self-employed people who have been late making a payment at the tax filing deadline or late filing their tax return are the focus of this study.

The research objectives included:

- Obtaining greater in-depth understanding of the self-employed with positive tax at risk (i.e. typically owe money when filing their tax return), and explore what qualitative factors influence whether an individual will be compliant or noncompliant with the requirements to file on time and to pay their tax liability to the Government.
- Exploring the role the CRA website played as a source of information about late payment or late filing.
- Determining the efficacy of penalties and interest as this relates to filing a T1 return and paying balances due, and to determine what other factors (communications, payment arrangements, etc.) could influence whether and when people pay the taxes they owe the Government.

This research will help the CRA better understand the motivations of self-employed taxpayers regarding their tax debts, and the impact of the CRA's collections-related information efforts on the awareness and impressions of self-employed taxpayers about these matters, thereby aiding the Agency in developing strategies and communications to help Canadians voluntarily comply with their tax obligations.

Eight focus groups were conducted between February 2 to 10, 2017, in Halifax, Montreal, Toronto and Calgary. All participants met the following qualifications: (a) identified themselves as self-employed, (b) owed a tax payment at tax return filing time more than once in the past five years, and (c) have been charged interest on overdue taxes. About half the participants had filed a tax return late and been charged a penalty as a result.

This research was qualitative in nature, not quantitative. As such, the results provide an indication of participants' views about the topics explored, but cannot be statistically generalized to the full population. Qualitative research does, however, produce a richness and depth of response not readily available through other methods of research. It is the insight and direction provided by qualitative research that makes it an appropriate tool for exploring the factors that influence self-employed taxpayers' payment and filing compliance.

KEY FINDINGS

- Main reasons for late filing are related to lack of money, lack of awareness, and/or amount of work involved/procrastination.
- Most of the time, late payments are due to lack of money.
- Many participants criticized the order of the two deadlines – one for payment (April 30) and another for filing (June 15).
- They consider the CRA’s written communications to be clear.
- Majority of participants who called the CRA had a positive experience.
- Most of participants do not believe they can easily find the information that they need on the CRA website.

LATE PAYMENT

Virtually all participants identified the most common reason self-employed people might be late paying income tax as being lack of money at the payment deadline. Other significant factors for some include lack of awareness of the payment deadline, waiting for the Notice of Assessment (NOA) before paying, and the availability of late payment options. Overall, the main factors were:

Lack of money (#1 reason)

Not aware of the payment deadline date

Don't pay until receive the Notice of Assessment

Availability of late payment options

Lack of money: Participants indicated that the nature of self-employment is such that there is a risk that there is a lack of money at the payment deadline. The frequently mentioned reasons for this included:

- Income fluctuates due to lack of steady work
- Cash flow problems related to collecting receivables
- Unplanned high priority expenses – both personal and business
- Do not set aside enough money during the year to pay the tax bill

When participants talked about lack of money as a reason for paying income tax late, they did not literally mean there was “no money.” Rather, what they meant is that there are other expenses that have higher priority for payment than income tax, and after covering those other expenses there is not enough money to pay the income tax bill.

The following are types of expenses that may be given higher priority than income tax, listed in rough order of priority based on comments from participants:

5. *Basic living expenses*
6. *Costs to keep the business running*
7. *GST/HST remittances*
8. *Debt that charges a higher rate of interest*

Virtually all participants ranked income tax below basic living expenses. Some participants ranked income tax just below basic living expenses, but the majority ranked keeping the business running ahead of paying income tax. Some also ranked income tax below either GST/HST remittances or debt that charges a higher rate of interest.

Not aware of the income tax payment deadline: A minority of participants were aware that, for self-employed people, the income tax payment deadline is April 30, and the tax filing deadline is June 15. Most participants were unsure about the exact dates. Compared to the actual April 30 deadline, participants were more likely to guess or believe that the payment deadline is sometime in or around June. It seems that people tended to assume that – as is the case with regular personal tax returns – tax filing and tax payment are linked. There was some awareness that self-employed people can file their tax return in June, and this appears to lead to an assumption that the payment deadline is also in June.

Don't pay until receive the Notice of Assessment: Some participants mentioned they do not pay income tax owing until they receive their Notice of Assessment (NOA) from the CRA. However, if someone files close to April 30, or certainly if they file after April 30 – as self-employed people are allowed to do, the CRA would then treat it as late payment of income tax.

Availability of late payment options: The CRA allows people to set up a payment plan to pay taxes owing, together with any interest that accrues throughout the duration of the payment plan. Participant input indicated that late payment options can cause late payment in two different ways:

- If the taxpayer is not aware that there are late payment options and is unable to pay, they may avoid contacting the CRA because of fear of being pressured to pay the full amount right away
- If the taxpayer is aware of the option to set up a payment plan, they may find setting up a payment plan preferable to paying all at once – i.e. it enables dropping payment of income tax to a lower priority relative to payment of other, higher priority expenses.

REASONS FOR PAYING ON TIME

The fundamental value mentioned by participants for filing on time is that “paying your debts is the right thing to do.” They perceived themselves to be law-abiding, responsible citizens, and paying one’s debts is part of that.

In addition, participants cited both avoiding interest charges and future attention from the CRA as reasons for paying on time:

- *Avoiding interest charges:* Actual knowledge of the interest charged by the CRA was rather low. So, while “avoiding interest charges” is given as a reason for paying on time, this rationale is often not accompanied by a concrete understanding of what those charges are likely to be.
- *Avoiding future attention from the CRA:* This tended to be perceived as a stronger reason to pay income tax on time. It’s better not to pay interest, but once it’s paid the matter is done. However, failure to pay is perceived to potentially be used by the CRA to flag a business for closer attention in the future. This is perceived to be a more open-ended liability, and not something one can easily make go away.

When asked if they were aware of the financial consequences of late payment the first time they were late, some participants knew, but the majority said they did not know the specific consequences. They were aware there would be financial consequences, but they did not know the actual interest rate and most did not attempt to find out. Generally, if a person was going to do something to deal with not paying income tax, they were unlikely to research this on their own, and more likely to call the CRA directly to work out how to handle the situation.

LATE FILING

The main reasons participants gave for why a self-employed person might be late filing were:

Lack of money to pay the tax owing

Lack of awareness of the late filing penalty

Amount of work involved/Procrastination

Lack of money to pay the tax owing: This was a frequently cited reason for late filing. The person chooses not to file until they can pay the amount owing in order to avoid both internal stress (“out of sight, out of mind”) and the external stress of potentially receiving follow-up contact from the CRA to pay the amount owing.

Lack of awareness of the late filing penalty: Many participants were either not aware there is a late filing penalty, or assumed there is a penalty of some sort but were unable to provide details. When subsequently informed of the penalties for late filing and repeated late filing, participants were surprised at how large the penalties are.

Amount of work involved/Procrastination: Some participants said that doing the tax return takes a lot of time, particularly for self-employed people who cannot afford to pay someone to do it. It is also not an enjoyable activity, and this combined with the level of work required can result in putting off tax return preparation until it is too late to meet the filing deadline.

CRA WEBSITE

Only a small number of participants went to the CRA website to get information related to late payment or late filing. Most had not looked for this information on the CRA website.

The reasons given for not going to the CRA website for this purpose included:

- *They prefer to call the CRA to work out a payment plan:* Participants did not think they could do this on the CRA website, and as a result did not see value in going to the CRA website.
- *They perceive the CRA website to be difficult to navigate and understand:* This perception should be interpreted cautiously. Most participants did not actually try to get any information related to late payment or late filing from the website, so the negative attitude is based more on prior beliefs or some experience in the past than on specific experience with the current website on this topic.
- *They rely on accountant/bookkeeper for information*
- *Not worth the effort – “it is what it is”:* Some participants said they would have to pay whatever interest and penalties the CRA might charge, and there is nothing they can do about this. Given this, they did not feel that it was worth the effort to research what these amounts might be. They prefer to wait and see what the amount is, and then pay it if they can.

CRA COMMUNICATIONS

Written communications: Participants were asked for their recollection of the ease of understanding any written communications they received from the CRA associated with late payment. The specific letters cannot be identified with certainty, but mostly they appear to be reminder and/or statement of account letters that stated the amount owing.

Almost all participants said the letters were clear: it was clear that they were being told they had an amount owing, the amount they owed was clear, and often they said it showed the interest

charges. Most had no suggestions for changes to these letters, and overall it appears the letters communicate the key intended information.

Telephone communications: The majority of participants called the CRA to work out a payment arrangement. These participants said this was a positive experience (with the exception of complaints about busy signals and wait time). They were able to work out an acceptable payment arrangement, and they said the CRA agent was helpful and neither accusatory or threatening.

In the 2009 study, it was found that a majority of participants calling to make payment arrangements were satisfied with the experience. However, as noted in the report there were also some “who said it was a bit of a struggle either to find an agent willing to discuss alternative payment arrangements or to convince an agent to accept an alternative arrangement.” Our impression is that in this 2017 study participants’ comments on the telephone service were more consistently and strongly positive than in 2009. Because both the 2009 study and the current study are qualitative studies, it is not possible to say with certainty whether there has been a change in the telephone experience. However, the results do suggest a hypothesis that callers’ experiences have become even more positive since 2009.

REACTIONS TO DESCRIPTION OF INTEREST AND PENALTY CHARGES

Participants reviewed a handout that described the interest and penalties associated with late payment and late filing. There were strong reactions to the following components of the handout:

Difference between payment deadline and filing deadline

Late filing penalties

“5% compound daily interest”

Difference between payment deadline and filing deadline: Quite a few participants were surprised to learn from the handout that the payment deadline is April 30, and comes before the filing deadline of June 15. This reaction confirms that lack of awareness of the payment deadline is a cause of late payment.

Many participants criticized the order of the two deadlines, basically saying that it made no sense to them that one has to pay before one even knows how much one owes. This resulted in two alternative suggested changes – either make the filing and payment date the same, or reverse the two dates such that the filing deadline is April 30 and the payment deadline is June 15. The latter was the more frequent suggestion.

Late filing penalties: Most participants perceived the late filing penalty, and especially the repeated late filing penalty, to be large. Some participants were not previously aware there is a late filing penalty, and virtually none were aware there is a higher penalty for repeated late filing. While some participants said they knew or assumed there is some sort of penalty for filing late, they did not expect the penalty to be this large. Many participants said the impact of reading the handout was that they would be more careful to file by the deadline even if they are still unable to pay the amount owing.

“5% compound daily interest”: The perceived magnitude of this interest rate was polarized: either it was seen as a reasonable interest rate, or it was seen as a very high interest rate. The issue is a person’s understanding of the impact of “compound daily interest”: some had an accurate understanding, while others thought it meant an annual interest rate much higher than 5%.

LIMITATIONS AND ADVANTAGES OF QUALITATIVE RESEARCH

It is important to note that this research was qualitative in nature, not quantitative. As such, the results provide an indication of participants' views about the topics explored, but cannot be statistically generalized to the full population.

Qualitative research does, however, produce a richness and depth of response not readily available through other methods of research. It is the insight and direction provided by qualitative research that makes it an appropriate tool for exploring the topics included in this research.

TOTAL CONTRACT VALUE: \$58,737.29 (HST included)

I hereby certify as Senior Officer of Sage Research Corporation that the deliverables fully comply with the Government of Canada political neutrality requirements outlined in the *Communications Policy* of the Government of Canada and Procedures for Planning and Contracting Public Opinion Research. Specifically, the deliverables do not include information on electoral voting intentions, political party preferences, standings with the electorate or ratings of the performance of a political party or its leaders.



CONSTATATIONS DÉTAILLÉES

RETARDS DE PAIEMENT

Dans le contexte de la discussion des raisons relatives aux retards de paiement de l'impôt sur le revenu, on a demandé aux participants dans quelle mesure, selon eux, les retards de paiement sont courants parmi les travailleurs indépendants; les choix de réponse sont les suivants : *Pas vraiment courants*, *Assez courants* et *Très courants*. Seulement quelques participants ont répondu *Pas vraiment courants*, alors que le reste a répondu *Très courants* et *Assez courants* en parts à peu près égales.

Cela indique que ces participants, dont l'ensemble a effectué des paiements d'impôt tardifs au cours des cinq dernières années, ne considèrent pas leur propre comportement comme inhabituel. Selon eux, la nature du travailleur indépendant est telle qu'il est relativement courant de ne pas payer son impôt sur le revenu à la date d'échéance du paiement. Ils ne se considèrent pas comme des « personnes qui ne paient pas leurs impôts », mais plutôt comme de petites entreprises légitimes qui, en raison de la nature de leur exploitation, peuvent parfois omettre de payer leurs impôts avant la date d'échéance du paiement. Dans ce contexte, et comme il est mis en évidence dans les commentaires fournis tout au long des discussions, ces participants croient que l'ARC devrait connaître les difficultés auxquelles doivent faire face les travailleurs indépendants lors des paiements d'impôt et qu'elle devrait collaborer avec eux pour traiter les paiements en retard.

Pratiquement tous les participants ont indiqué que le manque d'argent à la date d'échéance du paiement constituait la raison la plus courante des retards de paiement chez les contribuables travailleurs indépendants. Parmi les autres facteurs importants, certains ont cité la méconnaissance de la date d'échéance du paiement, l'attente de l'avis de cotisation (ADC) avant de payer et les options disponibles en cas de retard de paiement. Il existe d'autres facteurs; voici la liste des facteurs discutés :

Manque d'argent (principale raison)

Méconnaissance de la date d'échéance du paiement

En attente de l'ADC avant d'effectuer le paiement

Options en cas de retard de paiement

Attitude désinvolte à l'égard de la date d'échéance du paiement

Attitude négative à l'égard de la façon dont le gouvernement dépense l'argent des contribuables

Manque d'argent

Les participants ont indiqué que la raison principale des retards de paiement était le manque d'argent à la date d'échéance du paiement. Les participants croient que cela découle de la nature du travailleur indépendant et des défis liés à l'exploitation d'une petite entreprise.

Fluctuations de revenus en raison du manque de travail régulier : De nombreux employés ont mentionné que les revenus d'un travailleur indépendant pouvaient être irréguliers. Les revenus peuvent fluctuer en fonction du flux de travail. Certaines périodes peuvent être occupées et d'autres moins occupées; il n'est pas toujours possible de prédire la fréquence de ces périodes. Si la période de l'impôt se déroule pendant une période moins occupée, il est possible que le travailleur indépendant n'ait pas assez d'argent pour payer l'impôt.

Plusieurs participants ont souligné que leur entreprise est exploitée de façon saisonnière et que, pour eux, les périodes moins occupées se déroulent aux alentours de la période de l'impôt.

Problèmes de trésorerie liés au recouvrement des comptes débiteurs : Un bon nombre de participants ont indiqué que cela peut constituer un enjeu : l'homme d'affaires peut avoir un revenu suffisant pour payer l'impôt dans ses comptes débiteurs, mais le paiement tardif de ces comptes peut compromettre sa capacité à payer l'impôt.

Vos clients ont peut-être reçu une facture qu'ils n'ont pas encore payée. Vous avez prévu qu'un certain montant servira à payer l'impôt sur le revenu, mais vous n'avez pas encore reçu l'argent nécessaire.

Vos paiements sont dus; vous aviez prévu de les verser, mais un important client a omis de vous envoyer un chèque. Vous n'avez pas reçu ce chèque de 30 000 \$. Comment pourrai-je effectuer ce paiement? Vous ne pouvez effectuer ce paiement avant d'obtenir l'argent nécessaire. Une grande partie de ce problème est hors de votre contrôle uniquement pour des raisons de flux de trésorerie.

Dépenses imprévues de haute priorité : Pour les travailleurs indépendants, il est possible que ces dépenses ne comprennent pas uniquement les dépenses d'entreprise imprévues, mais également les dépenses personnelles importantes non prévues (p. ex., réparation d'une voiture, réparation d'un four, divorce, etc.). Plusieurs participants ont indiqué que des problèmes médicaux peuvent entraîner une importante perte de revenus pour un travailleur indépendant, car s'il ne peut travailler, son entreprise peut en souffrir.

Ne pas avoir réservé assez d'argent pendant l'année pour payer la facture d'impôt : Certains participants ont indiqué que le fait d'omettre d'effectuer un suivi exhaustif du revenu peut faire en sorte qu'ils ne mettent pas suffisamment d'argent en réserve. À cet égard, plusieurs participants ont indiqué que la gestion financière n'est pas quelque chose dans laquelle un travailleur indépendant est nécessairement compétent; il est compétent pour réaliser les activités de son entreprise, mais ne possède pas les connaissances financières nécessaires ou n'a pas la motivation pour s'assurer que suffisamment d'argent est mis en réserve pour le paiement de l'impôt sur le revenu.

Quelques participants ont indiqué que, si un travailleur indépendant a une année particulièrement bonne, celui-ci peut sous-estimer le montant de l'impôt à payer en raison de son manque d'expérience antérieure relative à l'impôt à payer sur un montant plus élevé.

Quelques participants ont indiqué qu'il est possible qu'un nouveau travailleur indépendant ne comprenne pas entièrement sa facture d'impôt, en particulier s'il était auparavant un employé dont l'impôt était retenu à la source.

Je dirais qu'il s'agit principalement de jeunes et de personnes qui n'avaient jamais été travailleurs indépendants auparavant. Je connais certains gars qui ont travaillé en tant qu'installateurs de planchers en bois franc et qui ont démarré leur propre entreprise en se disant « super, nous sommes libres et nous gagnons tellement d'argent ». Ils étaient simplement habitués à ce que l'impôt soit prélevé de leur chèque de paye et à conserver le reste. Soudainement, ils gagnaient deux fois plus d'argent et le dépensaient au complet au bar la fin de semaine. Puis, c'est la fin de l'année et vous devez 25 000 \$ que vous n'avez pas.

Difficulté à emprunter de l'argent pour payer l'impôt sur le revenu : Plusieurs participants ont indiqué qu'ils ne croyaient pas que les banques leur prêteraient de l'argent afin qu'ils puissent payer une facture d'impôt sur le revenu.

Dans quelle catégorie de paiement prioritaire se trouve l'impôt sur le revenu?

Lorsque les participants ont parlé du manque d'argent comme motif de retard de paiement de l'impôt, ils n'ont pas voulu dire littéralement qu'il n'y avait « pas d'argent ». Ce qu'ils ont plutôt voulu dire c'est qu'il existe des dépenses plus prioritaires à régler que l'impôt et qu'après avoir acquitté ces autres dépenses il ne restera pas suffisamment d'argent pour payer la facture d'impôt.

Voici les types de dépenses qui pourraient se voir accorder une plus grande priorité que l'impôt, présentés par ordre approximatif, en fonction des commentaires des participants :

1. *Frais de subsistance de base*
2. *Coûts d'exploitation de l'entreprise*
3. *Versements de TPS/TVH*
4. *Dettes à taux d'intérêt plus élevé*

Des différences individuelles ont été relevées dans l'ordre de priorités et dans les catégories dans lesquelles cadre l'impôt sur le revenu dans cette liste de priorités. Pratiquement tous les participants ont placé les impôts après les frais de subsistance de base. Certains d'entre eux les ont placés tout juste après les frais de subsistance, mais presque tous ont accordé la priorité à l'exploitation de l'entreprise plutôt qu'au paiement des impôts. D'autres ont placé les impôts après les versements de TPS/TVH ou les dettes à taux d'intérêt plus élevés. Voici les commentaires sur chaque type de dépenses mentionné ci-dessus.

Frais de subsistance de base : Pratiquement tous les participants ont placé le paiement des frais de subsistance de base avant le paiement de l'impôt. Comme l'a indiqué un des participants, « la nourriture, la famille et le logis » sont la priorité.

Coûts d'exploitation de l'entreprise : La plupart des participants ont placé l'exploitation de leur entreprise avant le paiement d'une facture d'impôt sur le revenu. La principale raison donnée est la suivante : si l'entreprise ne génère aucun revenu, ils ne seront jamais en mesure de payer la facture d'impôt.

Je paie toujours [l'ARC], mais je ne paierai jamais l'Agence en premier. Je paie plutôt ma marge de crédit. J'ai 60 employés qui doivent d'abord et avant tout être payés. En fait, l'entreprise est exploitée de façon continue. Par conséquent, le fournisseur de carburant doit être payé. Les employés doivent d'abord et avant tout être payés. Puis, selon l'ordre hiérarchique, je dirais [que l'ARC occupe] probablement le quatrième ou le cinquième rang. Si vous ne pouvez acheter le produit à fournir au client, celui-ci ne peut vous payer afin que vous puissiez payer le gouvernement. Vous devez donc vous assurer que vous pouvez payer le produit que vous offrez ainsi que l'immeuble dans lequel vous fournissez vos services; le gouvernement, lui, est situé à quelques échelons plus bas dans la liste des priorités.

Voici les types de coûts d'exploitation d'une entreprise mentionnés par les participants :

- Salaires des employés

- Loyer
- Fournisseurs

Si vous n'avez aucun produit à acheter auprès de vos fournisseurs puisque vous ne payez pas ceux-ci, vous ne serez pas en mesure de payer le gouvernement, car vous ne vendez rien.

Je crois que l'ARC pardonne plus facilement un retard de paiement qu'un grand nombre de vos fournisseurs. Si vos fournisseurs ne font plus affaire avec vous, vous n'avez plus d'entreprise. Par conséquent, votre cote est mauvaise et vous ne serez pas en mesure d'obtenir aucun produit à moins que vous commenciez à payer en argent comptant; au moins, avec l'ARC, si vous effectuez certains paiements, vous savez qu'elle ne fera pas fermer votre entreprise, à moins d'un manquement vraiment important.

- Sous-traitants

Dans mon cas, j'embauche un grand nombre de sous-traitants que je paie avant l'ARC. Je suis désolé, mais une personne qui travaille pour moi pendant quelques jours est payée avant l'ARC. L'Agence peut attendre.

- Assurances
- Équipement essentiel

Versements de TPS/TVH : Certains participants ont indiqué qu'ils accordent une plus grande priorité aux versements de TPS/TVH qu'au paiement de l'impôt sur le revenu. (Il convient de noter que, pour un déclarant trimestriel de la TPS/TVH, la date d'échéance du paiement pour le premier trimestre est le 30 avril, soit la même date d'échéance que le paiement de l'impôt sur le revenu.) Ces participants ont l'impression que les répercussions négatives liées au fait de ne pas verser la TPS/TVH à temps sont plus importantes que celles liées au fait de ne pas payer l'impôt sur le revenu à temps :

La TVH est une fiducie que vous devez verser sans poser de question, alors que l'impôt sur le revenu est comme une facture salée [de carte de crédit].

La TPS n'est pas vraiment votre argent, n'est-ce pas? Vous la percevez uniquement pour le gouvernement donc, techniquement, il s'agit d'une pénalité très élevée.

Puisque j'amasse de l'argent pour le verser au gouvernement fédéral, je dois respecter les règles sinon j'aurai de gros problèmes. Sur le plan de l'impôt sur le revenu, si je ne respecte pas les règles, je devrai uniquement payer des pénalités.

Je dois prendre la TVH au sérieux. Je me permettrai de prendre l'impôt sur le revenu plus à la légère.

Dettes à taux d'intérêt plus élevé : Certains participants ont indiqué qu'il s'agissait d'une plus grande priorité, car, selon eux, une dette de carte de crédit a un taux d'intérêt beaucoup plus élevé que l'intérêt imposé par l'ARC sur les arriérés d'impôt sur le revenu. Pour ces participants, il n'a fallu qu'un simple calcul pour qu'ils accordent une plus grande priorité au paiement de la dette à taux d'intérêt plus élevé.

Selon mes calculs, je crois que l'ARC impose environ 5 % d'intérêt sur les comptes en souffrance par rapport à un taux d'intérêt relatif à un montant sur une carte de crédit, qui sera d'environ 22 %. Sur le plan du flux de trésorerie, je crois que si j'avais uniquement assez

d'argent pour payer l'une de ces deux factures, je paierais assurément celle qui m'impose un taux de 22 %. À mon avis, 5 % n'est pas un mauvais taux pour un prêt, donc je considère que je rembourse un prêt de l'ARC.

Selon moi, il s'agit d'un simple calcul puisque j'obtiendrai uniquement un montant X d'argent; si je dois payer 5 000 \$ [carte de crédit] et qu'on m'impose un taux d'intérêt de 18,5 % ou 22,5 %, et si je dois verser 5 000 \$ à l'ARC et qu'elle m'impose un taux de 2,5 % ou 5 %, devinez quelle facture je paierais en premier?

Méconnaissance de la date d'échéance du paiement

Une minorité de participants était au courant que le 30 avril est la date d'échéance du paiement de l'impôt des travailleurs indépendants, et que le 15 juin est la date d'échéance de production de leur déclaration de revenus. La plupart des participants n'étaient pas certains des dates exactes. Comparativement à la date d'échéance actuelle du 30 avril, les participants étaient plus susceptibles d'estimer ou de croire que la date d'échéance du paiement était en juin ou bien autour du mois de juin. En ce qui concerne la date d'échéance du paiement, les participants ont mentionné les dates suivantes : fin du mois de mai, juin, 1^{er} juin, 15 juin, 30 juin et juillet.

Il semble que les participants avaient tendance à supposer que la production des déclarations et le paiement des impôts étaient liés, comme c'est le cas des déclarations de revenus des particuliers. Les participants étaient sensibilisés, dans une certaine mesure, au fait que les travailleurs indépendants peuvent produire leur déclaration de revenus en juin, et cela semblait les amener à supposer que la date d'échéance du paiement était aussi en juin. Cette interprétation a été confirmée par le grand nombre de participants qui ont réagi aux renseignements concernant les intérêts et les pénalités présentés et discutés à la fin de chaque groupe de discussion : ils ont été surpris de constater que les dates d'échéance de production et de paiement ne sont pas les mêmes et encore plus surpris de constater que la date d'échéance du paiement précède la date d'échéance de production.

Le fait que certains participants aient indiqué que la production tardive peut en retour donner lieu à un paiement tardif est une autre indication de la mauvaise compréhension de ces derniers. Toutefois, pour les travailleurs indépendants, la date d'échéance du paiement (30 avril) sera passée avant qu'ils produisent leur déclaration de revenus en retard (date d'échéance, le 15 juin).

En attente de l'ADC avant d'effectuer le paiement

Certains participants ont mentionné ne pas payer les impôts qu'ils doivent avant d'avoir reçu leur ADC de l'ARC. Toutefois, si une personne produit sa déclaration proche du 30 avril ou certainement si elle le fait après cette date, comme il est permis aux travailleurs indépendants de le faire, l'ARC traitera alors ce cas comme étant un retard de paiement d'impôt.

Ces participants souhaitent connaître avec certitude le montant réclamé par l'ARC avant de le payer.

Elle peut aussi bien dire, « les frais liés à votre voiture sont peu élevés », « votre facture de téléphone est élevée » ou peu importe. J'imagine donc que cela confirme que la plupart des gens considèrent ce paiement comme une facture finale qui représente ce qu'ils doivent payer.

Lorsque vous savez combien vous devez et que vous payez ce montant, vous avez l'esprit tranquille et vous vous dites « ouf, c'est terminé ».

Qu'arrive-t-il lorsque vous versez un paiement en trop et que, lorsque vous recevez votre relevé et votre cotisation, il est indiqué que vous n'aviez pas à payer tel montant? Qui sait combien de temps il vous faudra pour récupérer un crédit? Il est donc plus avantageux que vous attendiez.

Certains participants ont établi un lien entre l'attente d'un ADC et le fait de ne pas être entièrement convaincu par la déclaration de revenus, principalement parce qu'ils n'ont pas entièrement confiance en l'expertise de la personne qu'ils peuvent se permettre d'embaucher pour produire leur déclaration de revenus.

Je fais appel [à un préparateur de déclarations de revenus], mais j'attends l'évaluation, car je n'ai pas entièrement confiance [en ce préparateur], vous voyez ce que je veux dire?

L'évaluation est simplement un peu plus officielle. On dirait que vous pouvez aller dans la rue et demander à n'importe qui de s'occuper de votre déclaration de revenus; tout le monde produit des déclarations. Vous savez, tout le monde peut suivre un cours de fiscalité de six semaines et produire des déclarations de revenus. Le préparateur pourrait se tromper et faire des erreurs dans ma déclaration de revenus. J'ai l'impression que ma déclaration sera examinée par des personnes ayant une certaine autorité. Je veux que mes renseignements fiscaux soient traités par une personne faisant figure d'autorité en la matière plutôt que par une personne que je ne connais pas.

À titre de travailleurs indépendants propriétaires d'une petite entreprise, si nous embauchons quelqu'un (un comptable ou autre) pour clore nos livres, celui-ci ne proviendra pas [d'un grand cabinet comptable]. Nous ne pouvons pas nous permettre d'embaucher des professionnels. À certains égards, les professionnels désignent le gouvernement. Je n'ai pas non plus confiance en ces professionnels, mais s'ils disent que vous devez payer tel montant, vous pouvez mettre fin au processus simplement en payant ce montant.

Options en cas de retard de paiement

L'ARC permet aux contribuables d'établir une entente de paiement pour régler une dette d'impôt et les intérêts courus pendant toute la durée de l'entente. Les options en cas de retard de paiement peuvent entraîner un retard de deux façons : 1) le contribuable n'est pas au courant qu'il existe des options en cas de retard de paiement et 2) le contribuable sait qu'il est possible d'établir une entente de paiement et croit qu'il est préférable de le faire plutôt que de devoir payer la somme d'un seul coup.

Méconnaissance des options en cas de retard de paiement : Certains participants ont indiqué que le fait de ne pas savoir qu'il est possible de négocier des ententes de paiement avec l'ARC peut donner lieu à un retard de paiement; comme le contribuable craint que l'ARC exige le règlement immédiat du solde intégral, il évite de faire face à la situation jusqu'à ce qu'il puisse payer la totalité du montant dû. Il s'agit de l'une des raisons pour lesquelles une déclaration de revenus peut être produite en retard : le contribuable ne produit pas sa déclaration de revenus puisqu'il n'a pas suffisamment d'argent pour régler le solde de l'impôt à payer à la date limite de production.

Toutefois, la plupart des participants savaient ou présumaient qu'il était possible de négocier une entente de paiement avec l'ARC. Par conséquent, le manque d'information au sujet des options en cas de retard de paiement peut être un facteur pour certains contribuables qui effectuent un paiement tardif pour la première fois, mais ne semble pas être un facteur important pour ceux qui ont déjà effectué un paiement tardif.

Préférer payer au fil du temps plutôt que d'un seul coup : Ce point est directement lié à la discussion tenue précédemment à l'effet que le « manque d'argent » pour payer l'impôt sur le revenu ne veut pas dire qu'il n'y a « pas d'argent », mais plutôt que l'impôt sur le revenu n'est peut-être pas la dépense de haute priorité du travailleur indépendant. L'option de négocier un calendrier de versements permet d'accorder la priorité à des dépenses plus importantes que l'impôt sur le revenu. En particulier, c'est le cas si le contribuable sait ou présume que l'ARC n'imposera pas un taux d'intérêt très élevé (p. ex., comme celui d'une carte de crédit). Cette situation est illustrée dans le compte rendu de l'un des participants cité précédemment :

Selon mes calculs, je crois que l'ARC impose environ 5 % d'intérêt sur les comptes en souffrance par rapport à un taux d'intérêt relatif à un montant sur une carte de crédit, qui sera d'environ 22 %. Sur le plan du flux de trésorerie, je crois que si j'avais uniquement assez d'argent pour payer l'une de ces deux factures, je paierais assurément celle qui m'impose un taux de 22 %. À mon avis, 5 % n'est pas un mauvais taux pour un prêt, donc je considère que je rembourse un prêt de l'ARC.

Essentiellement, les options de paiement peuvent permettre de comparer la dette fiscale à un prêt ou à un crédit; les particuliers sont habitués au concept des versements qui comprennent le capital et les intérêts.

Si le paiement forfaitaire [impôt à payer] est de 1 500 \$ et que le paiement mensuel et de 250 \$, je vais payer le 250 \$ et un peu d'intérêt plutôt que la totalité de la somme forfaitaire. Je ne dis pas que cela serait plus logique puisque, sur le plan financier, si vous payez la totalité de la somme forfaitaire vous ne paierez pas les intérêts et cela est toujours avantageux. Toutefois, nous vivons dans un monde où tout se paie en versements aux deux semaines, ou en versements mensuels ou hebdomadaires.

Attitude désinvolte à l'égard de la date d'échéance du paiement

Un petit nombre de participants ont eu ce qu'on pourrait appeler une attitude désinvolte à l'égard du paiement de leurs impôts, c'est-à-dire qu'ils ne semblaient pas accorder d'importance à ce paiement et qu'ils ne s'en préoccupaient pas.

Je suis travailleur indépendant depuis 25 ans et je ne sais toujours pas quand je dois payer mes impôts; pour être honnête, ça m'est égal. Peu importe si je dois payer une petite pénalité, je paie mes impôts lorsque je juge que c'est le temps de le faire.

Je n'y pense pas. Par exemple, j'irais skier avant de payer mon impôt cette fin de semaine, et ce, même si je devais deux-cents dollars, vous voyez? L'Agence obtient son argent de toute façon alors, vous savez, vous payez une amende de quelques centaines de dollars et vous passez à autre chose, n'est-ce pas?

Il convient de préciser que cela ne représente pas l'attitude de l'ensemble des participants; la plupart prenaient la dette fiscale au sérieux.

Attitude négative à l'égard de la façon dont le gouvernement dépense l'argent des contribuables

Seuls quelques participants ont indiqué que le fait d'adopter une attitude négative à l'égard de la façon dont le gouvernement dépense l'argent des contribuables peut donner lieu à des paiements tardifs.

Ils adoptent cette attitude, car ils croient que le gouvernement est inefficace et qu'il gaspille leur argent. Je vais donc garder mon argent le plus longtemps possible afin d'obtenir les intérêts, puisque le gouvernement est tellement inefficace. Je ne lui donnerai pas mon argent à moins d'y être absolument obligé.

RAISONS DE PAYER À TEMPS

En plus de demander aux participants la raison pour laquelle les travailleurs indépendants peuvent parfois payer leur impôt sur le revenu en retard, on leur a également demandé pourquoi ils devraient payer à temps.

La valeur fondamentale mentionnée par les participants pour la production à temps est que « payer vos dettes est la bonne chose à faire ». Ils se percevaient comme étant des citoyens responsables et respectueux de la loi, et payer ses dettes en faisait partie. Il convient de noter que certains participants ont élaboré leurs propos en indiquant que le paiement de l'impôt était la bonne chose à faire puisque les services publics sont financés par les recettes fiscales. Toutefois, la plupart des participants n'ont pas tenu ces propos.

Les participants ont également indiqué qu'ils se « sentent mieux » une fois que la dette fiscale est payée; ils n'ont plus à s'en préoccuper, réduisant ainsi leur niveau de stress.

Selon eux, ils paient à temps pour éviter les frais d'intérêt et éviter d'attirer l'attention de l'ARC :

- *Éviter les frais d'intérêt* : Comme il sera discuté ci-dessous, un nombre plutôt faible de participants connaissaient réellement les intérêts imposés par l'ARC. Donc, même si « éviter les frais d'intérêt » était donné comme raison pour payer à temps, il arrivait souvent que cette justification ne soit pas appuyée par une compréhension concrète de ce que peuvent être ces frais d'intérêt.
- *Éviter d'attirer l'attention de l'ARC à l'avenir* : Il semblait s'agir de la raison la plus valable pour payer l'impôt sur le revenu à temps. Il est préférable de ne pas payer d'intérêt, mais une fois que le solde est réglé, la question est close. Cependant, le défaut de payer est perçu comme étant un outil que l'ARC pourrait utiliser pour signaler une entreprise à laquelle elle devra prêter une plus grande attention à l'avenir. On le perçoit comme une responsabilité plus ouverte, et non comme quelque chose qu'on peut facilement faire disparaître.

On n'a pas peur de ne pas respecter les dates limites, on a peur que l'ARC se manifeste.

J'ai en fait moins peur d'avoir à payer des intérêts que d'être ajouté à la liste.

Connaissance des conséquences financières du paiement tardif

Lorsqu'on a demandé aux participants s'ils connaissaient les conséquences financières du paiement tardif la première fois où ils ont effectué leur paiement en retard, seulement quelques-uns ont répondu par l'affirmative. La majorité des participants ont répondu qu'ils ne connaissaient pas les conséquences précises. Ils savaient qu'il y aurait des conséquences financières, mais ne connaissaient pas le taux d'intérêt en vigueur, et la plupart d'entre eux n'ont pas cherché à le savoir. Deux types de raison différents ont été donnés pour justifier ce manque de connaissance apparent :

- *Fatalisme* : Quelles que soient les conséquences financières, il faut payer le montant. L'idée est que la personne aurait payé si elle l'avait pu, mais que comme elle ne pouvait pas le faire même si elle connaissait les conséquences financières, elle ne croyait pas que le fait de connaître les conséquences s'appliquant à sa situation précise ait une grande valeur.

Je vais me contenter de payer le montant. Déterminer les conséquences prendra plus de temps que toute autre de mes activités. Je paierai le montant, quel qu'il soit, et peu importe quand.

Je ne connaissais pas le montant, mais ce n'était pas important parce que je le paierai, quel qu'il soit.

- *Optimisme à l'idée que l'ARC ne chargera pas beaucoup d'intérêts* : Quelques participants ont supposé que les conséquences financières ne seraient pas graves, soit parce qu'ils ne croyaient pas que l'ARC imposerait un taux d'intérêt très élevé, soit parce qu'ils s'attendaient à régler le solde relativement rapidement avant que les frais d'intérêt ne puissent s'accumuler.

Je supposais que le gouvernement n'imposerait pas un taux d'intérêt très élevé du genre 48 %. Il allait imposer un taux assez raisonnable à mon avis.

Nous avons l'impression que si une personne allait faire quelque chose pour résoudre son incapacité à payer l'impôt sur le revenu, elle n'allait pas faire les recherches nécessaires par elle-même et allait probablement appeler l'ARC pour l'aider à trouver une solution. Cela concorde avec le fait, abordé plus loin (*Site Web de l'ARC*, p. 25), que la majorité des participants n'ont pas consulté le site Web de l'ARC pour rechercher les conséquences du paiement tardif ou de la production tardive.

On a demandé aux participants de dire comment l'intérêt se situait par rapport à leurs attentes.

- Quelques participants n'ont pas vraiment répondu à la question – probablement parce qu'ils n'avaient pas d'attentes.
- Quelques participants ont indiqué que le montant était supérieur à leurs attentes. Il convient de souligner qu'il est difficile d'évaluer l'opinion d'une personne si on ne connaît pas sa situation précise. Environ la moitié des participants dans les groupes de discussion ont déjà eu des retards de paiement et produit leur déclaration en retard; par conséquent, les conséquences financières comprenaient une pénalité pour production tardive ainsi que des intérêts pour paiement tardif. Quelques participants pourraient ne pas avoir fait la distinction entre ces deux conséquences financières différentes.

- La majorité du reste des participants était partagée entre percevoir l'intérêt comme « convenant à leurs attentes » ou comme « inférieur à leurs attentes ». Voici des exemples de commentaires démontrant ce dernier type d'opinion :

J'ai l'impression d'avoir gagné à la loterie. J'ai payé beaucoup moins que ce à quoi je m'attendais.

Je n'avais aucune idée des conséquences possibles, mais j'étais soulagé d'apprendre qu'elles n'étaient pas aussi graves que ce à quoi je l'attendais.

J'ai réglé le solde en retard, mais j'ai été capable de le faire au courant de l'année. Pour une raison quelconque, j'entendais dans ma tête : « Je crois que tu as entendu des histoires d'horreur. » Des histoires du genre : « Si tu ne règles pas le solde de l'impôt sur le revenu avant la date prescrite, le gouvernement te fera ceci et cela. » Je me suis ensuite dit : « Vraiment? C'est tout ce que j'ai à payer? » Ce n'était pas si mal.

Comme le montre le commentaire suivant, le fait de payer moins d'intérêts que ce à quoi on s'attendait peut faire qu'on soit moins enclin à respecter la date limite de paiement :

Je me rappelle avoir pris connaissance des intérêts et m'être dit : « Dieu merci, ce n'est pas trop mal. » On croit qu'il y a peut-être de nombreuses autres personnes qui ne règlent pas le montant dû puisqu'elles se disent que si elles ne paient pas le montant d'impôt, elles peuvent s'acquitter d'autres paiements plus urgents. Je me suis dit que c'est peut-être la raison pour laquelle beaucoup de personnes ne paient pas leur impôt à temps.

PRODUCTION TARDIVE

Environ la moitié des participants dans les groupes de discussion ont, au cours des cinq dernières années, produit une déclaration de revenus en retard et payé une pénalité en conséquence. Les principales raisons qu'ils ont données pour expliquer la production tardive par un travailleur indépendant étaient les suivantes :

Le manque d'argent pour régler le solde de l'impôt à payer;

Le manque d'information au sujet de la pénalité pour production tardive;

La quantité de travail requise et la procrastination;

Les reçus en retard.

Manque d'argent pour régler le solde de l'impôt à payer

Plusieurs participants ont indiqué que le manque d'argent pour régler le solde de l'impôt à payer fait partie des raisons pour lesquelles une personne peut produire sa déclaration de revenus en retard. En ce sens, on peut dire qu'un paiement tardif peut causer une production tardive. Dans le cadre de ce scénario, ces participants ont dit qu'une personne peut attendre d'avoir suffisamment d'argent pour régler le solde complet de l'impôt à payer avant de produire sa déclaration de revenus.

Ils ont ajouté qu'en ne produisant pas sa déclaration de revenus, la personne peut réduire le stress de ne pas avoir suffisamment d'argent pour régler le solde de l'impôt à payer. Cette réduction du stress présente des aspects interne et externe :

- *Interne – « loin des yeux, loin du cœur »* : En ne produisant pas sa déclaration de revenus, la personne peut ranger les formulaires à remplir et s'éviter de penser constamment à la manière qu'elle pourra régler le solde de l'impôt à payer.

Vous stressez parce que vous savez que vous avez un montant à payer. Vous cachez donc les formulaires quelque part pendant un certain temps.

C'est comme le truc de l'autruche : on se cache la tête dans le sable et on arrête d'y penser.

Si on ne connaît pas le montant à payer, on se fait moins de souci.

- *Externe – L'ARC ne communique pas avec vous* : Si une personne ne produit pas sa déclaration de revenus, l'ARC ne saura pas le montant qui lui est dû et, par conséquent, ne communiquera pas avec la personne au sujet du solde à régler.

Si je ne produis pas ma déclaration de revenus, l'ARC ne saura pas le montant que je lui dois.

Quelques participants sont allés plus loin et ont indiqué qu'ils croyaient que le fait de produire une déclaration de revenus et de ne pas payer était plus problématique pour l'ARC que le fait de produire sa déclaration de revenus en retard et de régler le solde à ce moment.

J'ai l'impression que si je ne produis pas ma déclaration de revenus, je pourrais peut-être me faire oublier. Lorsque j'ai l'argent, je la produis et règle le solde avec la pénalité. Il existe un système de croyances, convenable ou non, selon lequel cette façon de procéder convient probablement plus que de produire sa déclaration de revenus à temps sans régler le solde. Dans ce cas-ci, on est ajouté à une liste. Et lorsqu'on est sur cette fameuse liste, il semble être impossible d'en être retiré.

Comme il a été mentionné précédemment (voir la p. 19), certains participants ont indiqué que le fait de ne pas savoir qu'il est possible de négocier des ententes de paiement avec l'ARC peut faire qu'ils ne règlent pas le solde de l'impôt à payer; comme le contribuable craint que l'ARC exige le règlement immédiat du solde intégral, il évite de faire face à la situation jusqu'à ce qu'il puisse payer la totalité du montant dû. Il s'agit de l'une des raisons pour lesquelles une déclaration de revenus peut être produite en retard – le contribuable ne produit pas sa déclaration de revenus puisqu'il n'a pas suffisamment d'argent pour régler le solde de l'impôt à payer à la date limite de production.

[Raison pour produire sa déclaration de revenus en retard :] *Les gens ne savent pas si [l'ARC] travaillera avec nous. Travaillera-t-elle avec nous? Il y a seulement ce trou noir de crainte et d'incertitude.*

Manque d'information au sujet de la pénalité pour production tardive

Dans la partie finale de la rencontre de chaque groupe de discussion, les participants disposaient d'un document décrivant les pénalités imposées pour la production tardive ponctuelle et la production tardive à répétition. Comme il est mentionné plus loin (voir la p. 30), ces pénalités ont tout particulièrement suscité l'attention des participants dans les groupes. Certains n'étaient pas au courant de l'existence des pénalités, et pour bon nombre, l'ampleur considérable perçue des pénalités (surtout pour la production tardive à répétition) était un fait nouveau. De nombreux participants ont indiqué que cette information met en évidence le fait qu'il est important de produire sa déclaration de revenus même s'il est impossible de régler le solde de l'impôt à ce moment.

Voici un exemple de commentaire qu'un participant a fait avant de prendre connaissance du document et qui ne savait pas qu'il existait des pénalités pour production tardive :

Pourquoi produire ma déclaration de revenus si je n'ai pas l'argent? Je ne crois pas qu'on peut se faire facturer différemment. Le montant à payer ne change pas selon que l'on produise la déclaration à temps ou deux ou trois mois en retard.

Quantité de travail requis et procrastination

Certains participants ont indiqué que la production de la déclaration de revenus prend beaucoup de temps, surtout pour les travailleurs indépendants qui n'ont pas les moyens de confier ce travail à quelqu'un d'autre. Il ne s'agit pas non plus une activité plaisante. Si on combine ce fait au niveau de travail requis, on peut remettre à plus tard la production de la déclaration de revenus jusqu'à ce qu'il soit trop tard pour respecter la date limite.

On est occupé toute la journée. La dernière chose qu'on veut faire c'est produire sa déclaration de revenus. Est-ce que je veux aller me coucher ou bien passer du temps dans mes impôts? Je crois que je vais aller me coucher.

Reçus en retard

Plusieurs participants ont indiqué qu'une personne peut ne pas obtenir tous les reçus et autres documents justificatifs avant la date limite de production. Il est à noter que la date limite est fixée au 15 juin pour les travailleurs indépendants, qui ont ainsi plus de temps pour obtenir les reçus que les déclarants réguliers, qui ont jusqu'au 30 avril.

SITE WEB DE L'ARC

On a demandé aux participants s'ils avaient consulté le site Web de l'ARC pour obtenir de l'information sur le paiement tardif ou la production tardive. Seulement un petit nombre de participants ont consulté le site Web de l'ARC à cette fin. La majorité n'a pas recherché cette information sur le site Web de l'ARC.

Les participants ont cité plusieurs raisons pour lesquelles ils n'avaient pas recherché l'information sur le site Web de l'ARC, les deux revenant le plus souvent étant qu'ils préféraient communiquer avec l'ARC par téléphone et qu'ils avaient l'impression que le site Web était difficile à parcourir et à comprendre.

Préférer communiquer avec l'ARC par téléphone

Avoir l'impression que le site Web est difficile à parcourir et à comprendre

S'adresser à un comptable ou à un aide-comptable pour obtenir de l'information

L'effort n'en vaut pas la peine : « on ne peut rien y changer ».

Préférer communiquer avec l'ARC par téléphone

Quelques participants ont appelé l'ARC pour remédier à leur situation de paiement tardif et négocier des ententes de paiement. Comme ils ne croyaient pas pouvoir le faire par l'intermédiaire du site Web de l'ARC, ils ne voyaient pas la pertinence de consulter celui-ci. Ils croyaient que le site

Web ne leur donnerait pas d'options pour régler le paiement tardif, ou que l'information serait trop générale et inutile pour leurs circonstances particulières. Ils croyaient que le meilleur moyen de faire face à leur situation personnelle et d'y trouver une solution définitive était de parler à un agent de l'ARC.

Avoir l'impression que le site Web est difficile à parcourir et à comprendre

La majorité des participants ont exprimé une opinion plutôt négative de la facilité d'utilisation du site Web de l'ARC. Ils avaient l'impression qu'il était difficile à parcourir, et parfois difficile à comprendre.

Ce site Web est un vrai bric-à-brac. Toute l'information est entassée dans une même page. Il est difficile de parcourir le site Web, même quand on le connaît.

Vous cliquez sur quelque chose qui vous emmène à une autre page, puis vous cliquez sur autre chose et vous vous retrouvez à parcourir un nombre interminable de pages pour finalement trouver les quelques renseignements que vous recherchez.

Je souhaitais seulement m'informer au sujet de la TPS et je ne m'y retrouvais plus. Juste trouver un numéro de téléphone était un exploit.

J'ai parcouru les pages les unes après les autres, mais je ne suis pas parvenu à trouver la bonne.

Ces commentaires sur la convivialité et la valeur du site Web pour obtenir l'information liée au paiement tardif ou à la production tardive devraient être interprétés avec prudence. Comme la plupart des participants n'ont pas réellement tenté de trouver cette information sur le site Web, leur opinion négative est plus fondée sur des croyances et des expériences antérieures que sur une expérience précise sur le site Web actuel pour trouver cette information. Il n'y avait pas suffisamment de participants ayant réellement tenté d'utiliser le site Web pour qu'on puisse tirer des conclusions au sujet de sa convivialité ou de sa valeur.

Un participant a suggéré que l'ARC fournisse aux propriétaires d'entreprise une application qui leur permettrait d'accéder facilement à l'information pertinente.

S'adresser à un comptable ou à un aide-comptable pour obtenir de l'information

Certains participants ont indiqué que s'ils souhaitaient obtenir de l'information sur le paiement tardif ou la production tardive, ils préféreraient s'adresser à leur comptable ou aide-comptable que de rechercher eux-mêmes l'information.

L'effort n'en vaut pas la peine : « on ne peut rien y changer »

Certains participants ont dit qu'ils auraient à payer les intérêts et pénalités que l'ARC pourrait leur imposer, quels qu'ils soient, et qu'il n'y avait rien à faire pour que ça change. Par conséquent, ils n'avaient pas l'impression qu'il valait la peine de rechercher ce que ces montants pouvaient être. Ils préfèrent attendre de prendre connaissance des montants, puis les payer s'ils le peuvent.

Pour quelle raison je ne suis pas allé voir le taux d'intérêt? Parce que ce n'est pas important. Je vais finir par savoir le montant. Je sais que ce n'est pas comme les dépenses imputées à une carte de crédit. Je ne connais pas le montant exact, mais je dois le payer, quel qu'il soit. On ne peut rien y changer.

COMMUNICATIONS PROVENANT DE L'ARC

Communications écrites

On a demandé aux participants de faire part de leurs impressions sur la facilité de compréhension de toute communication écrite qu'ils auraient pu recevoir au sujet du paiement tardif. Il n'a pas été possible de déterminer les lettres avec certitude, mais il semblait s'agir pour la plupart de lettres de rappel ou d'état de compte qui précisaient le montant dû.

Presque tous les participants ont dit que les lettres étaient claires : elles indiquaient clairement qu'il y avait un montant dû et précisaient celui-ci, et elles indiquaient parfois les frais d'intérêt. La majorité des participants n'ont pas proposé de modifications à apporter à ces lettres, et il semblait être de l'avis général qu'elles ne devaient pas être modifiées.

Je trouve que les lettres de l'ARC indiquent très clairement que je lui dois de l'argent. Elles comprennent un énoncé du genre : « Vous nous devez tant, veuillez nous payer. » Je lui envoie ensuite une partie du montant. Le mois suivant, je reçois une autre lettre indiquant « vous nous devez tant », moins le montant du mois précédent. D'après les lettres que m'envoie l'ARC, je sais exactement à quoi m'en tenir.

Quelques participants ont dit avoir de la difficulté à comprendre les lettres, mais ils ne représentaient qu'une minorité. Voici un exemple de participant qui a dit avoir de la difficulté à comprendre les lettres :

J'ai reçu les lettres informatisées. Je ne les ai pas comprises. On me dit combien je dois payer, et il y a des lignes et des lignes sur les intérêts. J'ai finalement fait affaire avec un comptable, à qui je refilais toutes les lettres que je recevais. Vous comprenez que je ne peux pas lire ces lettres sans pleurer. Je ne comprends littéralement pas ce qu'elles indiquent. Elles auraient pu me remercier de tenter de régler le montant dû. Il aurait pu s'agir de lettres amicales, je ne sais pas.

Il y a eu quelques suggestions au sujet des communications écrites, chacune étant généralement faite par un seul participant :

- Fournir de l'information au sujet du paiement tardif et de la production tardive dans l'information envoyée aux entreprises qui viennent de s'inscrire à la TPS/TVH. L'idée était que les travailleurs indépendants qui démarrent une entreprise sont plus à risque d'effectuer des paiements tardifs puisqu'ils ne comprennent pas leurs obligations fiscales. L'inscription à la TPS/TVH pourrait être un moyen de leur envoyer l'information.
- Envoyer des renseignements généraux sur les intérêts et pénalités associés au paiement tardif et à la production tardive aux personnes qui ont produit leur déclaration de revenus en retard à plus d'une reprise, afin de leur rappeler les conséquences.
- Un participant qui a utilisé l'un des services sécurisés en ligne de l'ARC – il s'agissait soit de *Mon dossier*, soit de *Mon dossier d'entreprise* – a suggéré qu'on envoie aussi les lettres au moyen de ces services (le participant ne savait pas si on le faisait alors, et il ne se rappelait pas avoir vu quelque chose du genre dans son compte).

Communications téléphoniques

La majorité des participants a appelé l'ARC afin de négocier une entente de paiement. Ces participants ont dit que leur expérience a été positive (si on ne tient pas compte des plaintes au sujet de la tonalité d'occupation et du temps d'attente). Ils ont pu négocier une entente de paiement satisfaisante, et ont indiqué que l'agent de l'ARC était obligeant et ne se montrait pas accusateur ou menaçant. Quelques participants ayant appelé l'ARC à de nombreuses reprises au fil des ans ont dit avoir vécu quelques expériences négatives, mais ont insisté sur le fait que ce n'était pas la norme. En règle générale, les participants étaient capables d'accomplir ce qu'ils souhaitaient accomplir (c.-à-d. négocier une entente de paiement) et trouvaient que le processus était positif et allait droit au but.

On ne me disait jamais quelque chose du genre « vous êtes dans le pétrin ». On me proposait toujours des solutions.

Si je souhaite qu'on me propose des solutions pour le paiement (c'est le but de l'appel), l'agent me dit quand même ce que je dois faire, mais de façon très amicale et obligeante.

Je tombe parfois sur des agents très désagréables, mais la plupart du temps les agents sont très obligeants. Je n'ai pas de plainte à faire à ce sujet.

La première fois que j'ai réalisé que je devais de l'argent au gouvernement (plusieurs milliers de dollars), j'ai appelé l'ARC et dit à l'agent : « Écoutez, je sais que je dois vous rembourser le montant. Peut-on en arriver à une entente quelconque? » L'agent a établi un calendrier de versement avec moi. Cette solution s'est avérée être très efficace.

Je voulais éviter que l'ARC s'en prenne à moi. J'ai donc communiqué avec un agent et lui ai dit : « Écoutez, je sais que j'ai ce problème. Pouvons-nous parvenir à une entente? » Je lui avais dit que je ne pouvais pas rembourser tout le montant d'un seul coup. C'était un montant d'environ 6 000 dollars. « Quel montant pouvez-vous payer, et comment? » « Je peux vous payer 2 000 dollars maintenant et faire des paiements mensuels de 1 000 dollars pour le reste. » « D'accord, pas de problème. »

Je trouve en fait que tous les agents avec qui j'ai parlé étaient très obligeants.

L'étude de 2009 a révélé que la majorité des participants qui ont appelé l'ARC pour négocier des ententes de paiement étaient satisfaits du service qui leur a été offert. Cependant, comme le mentionnait le rapport d'étude, quelques participants [*traduction*] « ont indiqué qu'il était parfois difficile de trouver un agent disposé à discuter d'ententes de paiement non conventionnelles avec eux ou de convaincre un agent d'accepter une entente de paiement non conventionnelle » (p. 37 du rapport de 2009). Nous avons l'impression que les commentaires recueillis au sujet du service téléphonique auprès des participants de l'étude de 2017 sont positifs de façon plus uniforme et marquée que ceux recueillis pour l'étude de 2009. Comme les deux études sont des études qualitatives, il est impossible d'établir avec certitude si un changement s'est opéré par rapport à l'expérience avec le service téléphonique. Cependant, les résultats laissent supposer que l'expérience des appelants s'est améliorée depuis 2009.

Quelques participants ont indiqué que même si leur expérience était positive lorsqu'ils appelaient eux-mêmes l'ARC, elle l'était moins lorsque c'était l'ARC qui communiquait avec eux. Les agents devaient être plus insistants sur le fait qu'il fallait rembourser l'ARC.

Si un agent de l'ARC vous appelle, il faut habituellement se battre avec lui négocier une entente de paiement.

Un participant a suggéré, à l'accord des autres participants, que l'ARC affecte un gestionnaire de cas aux contribuables travailleurs indépendants. L'idée est que cette personne serait au courant des activités et des circonstances propres à ce type de contribuable, ce qui faciliterait la prise de solutions comme les calendriers de paiement.

Je fais affaire avec plusieurs organismes du gouvernement fédéral. Avec chacun d'entre eux, je peux m'adresser à un gestionnaire de compte précis. Pour quelle raison ne m'a-t-on pas attribué un gestionnaire de compte à l'ARC? En tant que propriétaire de petite entreprise, je devrais au moins pouvoir m'adresser à un gestionnaire de compte.

RÉACTIONS À LA DESCRIPTION DES FRAIS D'INTÉRÊT ET DES PÉNALITÉS

Pour la dernière activité de chaque groupe de discussion, on a remis aux participants un document décrivant les intérêts et les pénalités associés au paiement tardif et à la production tardive, puis sollicité leurs commentaires.

**Information sur l'intérêt et les pénalités liés à l'impôt
sur le revenu des particuliers**

Intérêt

Si vous avez un solde pour l'impôt sur le revenu, l'intérêt quotidien composé est de **5%** débutant le 1^{er} mai sur **tout montant impayé dû**. Ceci inclus tout solde dû si votre déclaration est réévaluée. En plus, il y a aussi des intérêts sur les pénalités débutant lorsque votre déclaration est due. Le taux d'intérêt chargé peut changer tous les trois mois.

Pénalité pour production tardive

Si vous devez de l'impôt pour 2016 et ne produisez pas votre déclaration de 2016 à temps, vous devrez payer une pénalité pour production tardive. La pénalité est de **5%** du solde dû pour 2016, **plus 1%** du solde dû pour chaque mois complet où votre déclaration est en retard jusqu'à un maximum de **12 mois**.

Si vous devez payer une pénalité pour production tardive sur vos déclarations pour 2013, 2014 ou 2015, votre pénalité pour 2016 peut être de **10%** de votre solde dû pour 2016, **plus 2%** de votre solde dû en 2016 pour chaque mois complet où votre déclaration est due, jusqu'à un maximum de **20 mois**.

Même si vous ne pouvez pas payer votre solde dû avant le 30 avril 2017, vous pouvez éviter la pénalité pour production tardive en produisant votre déclaration à temps.

Impôt sur le revenu des particuliers (travail indépendant)

Genre d'intérêt et pénalité	S'applique quand	Montant facturé
Défaut de payer à temps	Date limite de paiement (30 avril)	5% intérêt quotidien composé.
Défaut de produire	Date limite de production (15 juin)	5% des montants dus, plus 1% du solde dû pour chaque mois complet en retard.
Défaut répété de produire à temps	Date limite de production (15 juin)	10% du montant dû, plus 2% du solde dû pour chaque mois complet en retard.

Les participants ont réagi vivement à l'information présentée dans le document. Trois éléments ont particulièrement retenu leur attention.

L'écart entre la date limite de paiement et la date limite de production

Les pénalités pour production tardive

Le « 5 % intérêt quotidien composé »

Écart entre la date limite de paiement et la date limite de production

Pour les travailleurs indépendants, la date limite de paiement est le 30 avril, tandis que la date limite de production est le 15 juin. Comme on l'a mentionné précédemment dans la section *Paiement tardif (Méconnaissance de la date d'échéance du paiement, p. 18)*, seul un petit nombre de participants savaient que la date limite de paiement est le 30 avril. Les autres participants ne savaient pas exactement ce qu'elle était, mais avaient tendance à penser que c'était aux alentours de juin, c'est-à-dire que la date limite de paiement était liée à la date limite de production.

Plusieurs participants ont été surpris d'apprendre dans le document que la date limite de paiement est le 30 avril. Cela confirme que le manque d'information au sujet de la date limite de paiement fait partie des causes du paiement tardif.

C'est là qu'il y a beaucoup de confusion. Selon moi, beaucoup de personnes croient que la date limite de production correspond à la date limite de paiement. La première fois où je devais produire une déclaration en tant que travailleur indépendant, je me préoccupais au sujet de la date limite du 30 avril, mais un agent de l'ARC m'a dit de ne pas m'inquiéter parce que j'avais jusqu'à juin en raison de mon statut de travailleur indépendant.

Lorsque j'étais un employé et que je ne devais que déclarer mon impôt sur le revenu personnel, il fallait que je produise ma déclaration et paie le montant en souffrance le 30 avril. Lorsque l'ARC a soudainement repoussé la date limite de production, j'ai pensé que je devais produire ma déclaration et régler le solde dû en même temps.

De nombreux participants ont critiqué l'ordre des deux dates limites, indiquant simplement qu'ils ne trouvaient pas logique de payer avant même de savoir le montant dû. Ils ont alors proposé deux changements : soit faire correspondre la date limite de production avec la date limite de paiement, soit inverser l'ordre des dates limites pour que la date limite de production soit le 30 avril et la date limite de paiement soit le 15 juin. La seconde suggestion a été celle la plus fréquemment soumise.

Pénalités pour production tardive

La majorité des participants étaient d'avis que la pénalité pour production tardive et plus particulièrement la pénalité pour production tardive répétée sont sévères. Quelques participants ne savaient pas qu'il existait une pénalité pour production tardive, et pratiquement aucun ne savait que la pénalité était plus sévère pour la production tardive répétée. Même si quelques participants ont indiqué ou supposé qu'il existait une pénalité quelconque pour la production tardive, ils ne s'attendaient pas à ce qu'elle soit aussi considérable.

De nombreux participants ont indiqué que l'information présentée dans le document les incitera à produire leurs déclarations de revenus avant la date limite même s'ils sont incapables de payer le montant dû.

Je ne produirai plus jamais de déclaration en retard après avoir lu ce document. Il ne faut pas prendre le risque puisque les intérêts s'accumulent comme ceux d'une carte de crédit.

« 5 % intérêt quotidien composé »

Le document indique que l'intérêt imposé par rapport à un solde à payer est « 5 % intérêt quotidien composé ». Les avis par rapport à l'ampleur perçue de ce taux d'intérêt étaient polarisés : il

s'agissait soit d'un taux d'intérêt raisonnable, soit d'un taux d'intérêt très élevé. Le problème est la façon dont chaque participant a interprété le concept d'« intérêt quotidien composé ».

- Certains participants croyaient que les intérêts composés quotidiennement n'ont pas une grande incidence sur le montant d'intérêt imputé¹. Ces participants ont donc jugé que le taux d'intérêt était raisonnable. Certains de ces participants étaient surpris d'apprendre qu'il était aussi bas, et l'un d'entre eux a dit qu'il se soucierait moins de la date limite de paiement à l'avenir.

Je crois que je me ferai moins de souci pour le paiement maintenant que je sais que le taux d'intérêt n'est pas très élevé et qu'il n'y a pas de date limite ou d'autre pénalité imposée par la suite. C'est seulement de l'intérêt.

- Quelques participants qui n'avaient manifestement pas compris le concept de l'intérêt quotidien composé étaient d'avis que le taux d'intérêt était très élevé. Par exemple, l'un d'entre eux a demandé si une pénalité de 5 % était imposée pour chaque jour de retard.

Les mots « intérêt quotidien composé » ne présagent rien de bon. Ça représente beaucoup d'argent selon moi.

C'est élevé, suffisamment pour m'inciter à régler le solde dû.

Cet intérêt quotidien composé de 5 % est pratiquement le taux que nous imposerait un usurier.

Ce taux fait immédiatement peur puisqu'on se dit « 5 % chaque jour? »

Des intérêts quotidiens de 5 %. Donc 5 % du montant dû est imputé chaque jour? Est-ce que ça veut dire que le montant pourrait rapidement doubler, tripler et quadrupler?

Cette interprétation du taux d'intérêt, bien qu'elle soit erronée, aurait pu inciter les participants à respecter la date limite de paiement.

Suggestion d'un participant : donner des exemples

Plusieurs participants étaient d'avis que le document est plutôt difficile à comprendre. Nous avons l'impression qu'ils ont raisonnablement bien compris l'information présentée (si on ne tient pas compte du « 5 % intérêt quotidien composé »), mais qu'ils étaient incapables de la traduire en montants en dollars concrets. Quelques participants ont suggéré, à l'accord des autres participants, qu'il serait très utile qu'un document de ce type, remis en personne ou publié sur le site Web, présente plusieurs exemples de ce que pourraient être les montants des intérêts ou des pénalités. Ces exemples pourraient présenter différents montants pour différentes périodes de paiement. Le lecteur pourrait alors avoir une idée concrète de la façon dont les divers pourcentages affectent le montant dû.

Dans deux des groupes de discussion, le modérateur a demandé aux participants s'ils aimeraient qu'un calculateur en direct soit mis sur le site Web de l'ARC, et les participants ont répondu par l'affirmative. Toutefois, le problème consiste à trouver comment inciter les contribuables à consulter le site Web, puisqu'on a déterminé précédemment que peu d'entre eux le consultent par rapport au paiement tardif ou à la production tardive.

¹ Pour référence, 5% intérêt quotidiennement composé correspond à un simple taux d'intérêt annuel d'environ 5,1%.

Quelques participants étaient d'avis que ces exemples pourraient inciter des contribuables à moins se soucier de la date limite de paiement si les montants d'intérêts dans les exemples ne leur semblent pas très élevés. Il faudra tenir compte de ce point si nous avons à prendre une décision quant aux exemples.

ANNEXE

Méthodologie

Groupes de discussion – nombre et emplacements

Huit groupes de discussion se sont réunis à deux reprises pendant la période du 2 au 10 février 2017 aux endroits suivants : Halifax, Montréal (en français), Toronto et Calgary. Les qualifications des participants étaient les mêmes pour tous les groupes de discussion.

Chaque groupe de discussion était constitué de six à neuf participants, pour un total de 64 participants.

Qualifications des participants

Tous les participants possédaient les qualifications essentielles suivantes :

- S'identifier comme étant un travailleur indépendant
Les questions pertinentes dans le questionnaire de sélection étaient les questions Q.4a et Q.4b :
Q.4a – Prévoyez-vous déclarer de l'impôt sur le revenu découlant du travail indépendant pour l'année d'imposition 2016?; Q.4b – Prévoyez-vous déclarer de l'impôt sur le revenu découlant du travail indépendant pour l'année d'imposition 2017?
Pour être admissible, une personne devait répondre « oui » aux deux questions. Il convient de souligner que quelques participants ont indiqué dans les groupes de discussion qu'ils ont tenu compte de leur entreprise en répondant à ces questions. Ils possédaient toutefois toutes les autres qualifications et se voyaient comme des « travailleurs indépendants »; par conséquent, ils ont été en mesure de fournir des commentaires pour tous les objectifs de recherche.
- Avoir eu à faire des paiements d'impôt de 50 dollars ou plus au moment de produire la déclaration de revenus, et ce, à plus d'une reprise au cours des cinq dernières années
- Avoir fait au moins un paiement d'impôt tardif au cours des cinq dernières années et s'être fait imposer des intérêts en conséquence

Il fallait que chaque de groupe de discussion compte au moins deux recrues ayant produit leur déclaration de revenus en retard au cours des cinq dernières années et qui se sont vues imposer des pénalités en conséquence.

Les qualifications additionnelles comprenaient notamment celles-ci :

- Ne pas avoir participé à une étude qualitative au cours des six derniers mois, et ne pas avoir pris part à plus de quatre études au cours des cinq dernières années
- Ne pas avoir pris part à une étude qualitative portant sur un sujet lié à l'impôt

L'objectif était de recruter des participants de différents sexes et groupes d'âge, mais aucun contingent n'a été fixé en raison de la faible incidence sur le groupe cible.

En ce qui concerne la composition finale des groupes de discussion :

- Ils étaient constitués d'environ 33 % de femmes et de 66 % d'hommes; il s'agit du même rapport déterminé par Industrie Canada pour les travailleurs indépendants (https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/fra/h_02711.html)
- La majorité des participants étaient dans le groupe d'âge des 35 à 54 ans.

- Environ la moitié des participants ont produit une déclaration de revenus en retard et on leur a imposé une pénalité en conséquence.

Compensation des participants

Les participants ont reçu une compensation de 150 \$.

Questionnaire de sélection

Attitudes des contribuables travailleurs indépendants relatives au paiement des sommes dues et à la conformité - Questionnaire de sélection -

Bonjour, je m'appelle _____ de Research House, une compagnie d'études de marché. Nous organisons un projet de recherche pour le compte du gouvernement du Canada et, tout particulièrement, l'Agence du revenu du Canada. J'aimerais vous poser quelques questions pour voir si vous seriez intéressé à participer possiblement à cette étude.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [**Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais :**] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

Dans le cadre de ce projet, nous aimerions parler à des travailleurs indépendants et les inviter à participer à un groupe de discussion. Il s'agit d'une rencontre entre plusieurs travailleurs indépendants qui font part de leurs idées et opinions. Nous organisons actuellement quelques-unes de ces séances et aimerions que vous y participiez. La discussion portera sur les opinions des gens au sujet des procédures et des règlements se rapportant au paiement de l'impôt sur le revenu.

Votre participation est volontaire. Tous les renseignements recueillis, utilisés et(ou) divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et ils seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le nom complet des participants ne sera pas transmis au gouvernement ni à aucun autre tiers. Puis-je continuer?

- Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

Travaillez-vous actuellement à votre propre compte?

- Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

Je dois vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au type de personne que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra environ 4 ou 5 minutes.

Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel avec quelqu'un, dites : *Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.*

0) **Inscrivez le sexe :**

- Homme 1 **Recrutez au moins 3 répondants
de chaque sexe**
Femme 2

- 4a) Comme je l'ai mentionné plus tôt, cette recherche porte sur les opinions des gens au sujet des procédures et des règlements se rapportant au paiement de l'impôt sur le revenu. Envisagez-vous de déclarer le revenu tiré d'un travail indépendant pour l'année d'imposition 2016?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

- 4b) Et envisagez-vous de déclarer le revenu tiré d'un travail indépendant pour l'année d'imposition 2017?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

- 5) Depuis combien de temps environ êtes-vous travailleur indépendant? (**Lisez la liste**)

Moins de 2 ans 1 **Remerciez et terminez l'interview**

2 à 3 ans 2

4 à 5 ans 3

Plus de 5 ans 4

- 6) J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur ce qui se passe habituellement lorsque vous produisez votre déclaration de revenus chaque année. Lorsqu'elles produisent leurs déclarations de revenus, certaines personnes doivent effectuer un paiement d'impôt à ce moment-là. Cette situation peut se produire si, par exemple, elles reçoivent un revenu pendant l'année au cours de laquelle peu ou pas d'impôt a été retenu. Sur votre dernière déclaration de revenus, était-il indiqué que vous deviez payer de l'impôt?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

- 7) Vous est-il arrivé de devoir payer de l'impôt lors de la période de déclaration de revenus plus qu'une fois au cours des derniers (**insérez le nombre d'années indiqué à la Q.5; si « Plus de 5 ans », alors insérez « 5 ans »**), ou non?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

- 8) Au cours des derniers (**insérez le nombre d'années indiqué à la Q.5; si « Plus de 5 ans », alors insérez « 5 ans »**), lorsqu'il vous est arrivé de devoir payer de l'impôt lors de la période de déclaration de revenus, deviez-vous moins de 50 \$ ou deviez-vous 50 \$ ou plus?

Moins de 50 \$ 1 **Remerciez et terminez l'interview**

50 \$ ou plus 2

- 9) Dans le cadre de ce projet de recherche sur le paiement de l'impôt, nous voulons connaître les opinions et les points de vue des contribuables qui n'ont pu être en mesure de payer, ou qui n'ont pas payé, leurs soldes d'impôt pour diverses raisons, y compris les personnes à qui on a parfois imposé des intérêts sur l'impôt qu'elles doivent au gouvernement. Au cours des derniers (**insérez le nombre d'années indiqué à la Q.5; si « Plus de 5 ans », alors insérez « 5 ans »**), vous a-t-on déjà imposé des intérêts sur de l'impôt en souffrance que vous deviez lors de la période de déclaration de revenus?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

- 10) Et au cours des derniers (**insérez le nombre d'années indiqué à la Q.5; si « Plus de 5 ans », alors insérez « 5 ans »**), vous a-t-on déjà imposé une pénalité pour avoir produit votre déclaration de revenus après la date limite?

Oui 1 **Recrutez au moins 2 répondants**
Non 2

Il ne reste que quelques questions à vous poser.

- 11) Avez-vous déjà participé à une interview de recherche détaillée ou à un groupe de discussion composé d'un petit nombre de personnes à qui on demande de discuter de sujets variés?

Oui 1
Non 2 **Allez à la Q.13**

- 12a) De quels sujets avez-vous discuté?

(S'il s'agit de sujets liés à l'impôt, remerciez le participant de son temps et terminez l'interview)

- 12b) Et à quand remonte la dernière fois où vous avez participé à une interview ou un groupe de discussion?

6 mois ou moins 1 **Remerciez et terminez l'interview**
OU plus de 6 mois 2

- 12c) Au cours des cinq dernières années, à combien d'interviews de recherche détaillées ou de groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous à moins de 5 au total, ou à 5 et plus?

Moins de 5 1
5 ou plus 2 **Remerciez et terminez l'interview**

J'aimerais vous en dire plus sur cette étude et voir si vous aimeriez y participer.

- 13) Comme je l'ai mentionné plus tôt, cette étude nécessite la participation à un groupe de discussion. Au cours de la séance, il se pourrait que l'on vous demande de répondre à de brefs questionnaires et d'exprimer vos opinions en présence d'autres personnes. Vous sentez-vous à l'aise de le faire?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

Terminez si la personne donne comme raison un problème de communication verbale, de la vue, de l'ouïe, de langue écrite ou parlée, ou si elle croit qu'elle pourrait avoir de la difficulté à exprimer ses pensées.

On demandera aux participants du groupe d'éteindre tous les dispositifs électroniques durant la discussion. Accepteriez-vous de le faire?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

Il se peut que des représentants de l'Agence du revenu du Canada impliqués dans ce projet observent la séance. Toutefois, ces représentants ne participeront en aucune façon à la discussion et votre nom ne leur sera pas transmis. Les observateurs sont présents afin de recueillir des informations de première main à l'appui de cette étude. Cela vous est-il acceptable?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

La séance du groupe de discussion sera enregistrée. Ces enregistrements sont utilisés pour aider à analyser les constatations suite à l'étude et à rédiger le rapport. Votre nom ne figurera pas dans le rapport. Cela vous est-il acceptable?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

INVITATION

Les groupes de discussion se tiendront le [insérez la date], à [18 heures, ou à 20 heures]. Seriez-vous disponible pour y participer?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

Merci! Nous voulons vous inviter à participer à l'un de nos groupes de discussion. La discussion durera deux heures et des rafraîchissements seront servis. Suite à votre participation aux groupes de discussion, vous recevrez 150 \$.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

- Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'interview**

Le groupe de discussion aura lieu à:

Ville / Date :	Endroit :	Heure:
Toronto : 2 février		18 à 20 heures 20 à 22 heures
Halifax : 7 février		18 à 20 heures 20 à 22 heures
Montréal : 8 février		18 à 20 heures 20 à 22 heures
Calgary : 9 février		18 à 20 heures 20 à 22 heures

Nous vous demandons d'arriver 15 minutes plus tôt, afin de nous assurer de commencer à temps. Si vous avez besoin de lunettes pour lire, n'oubliez pas de les apporter. De plus, chaque participant du groupe de discussion doit apporter une pièce d'identité.

Puisque nous invitons un petit nombre de personnes à la discussion de groupe, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une quelconque raison, vous ne pouvez pas y assister, veuillez téléphoner pour que nous puissions demander à une autre personne de vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au **[inscrire le n° de téléphone de Research House]**. Demandez à parler à **[inscrire le nom de la personne-ressource chez Research House]**. Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place si vous êtes dans l'impossibilité de participer.

Avant de vous présenter au groupe de discussion, vous pourriez trouver utile de lire toute la correspondance que vous avez échangée avec l'Agence du revenu du Canada concernant les paiements d'impôt ou les acomptes provisionnels. Vous n'êtes pas obligé de le faire et nous ne vous demanderons aucun détail personnel lors de la discussion. Toutefois, cela pourrait s'avérer utile pour vous, puisqu'il y aura une discussion générale sur les opinions des gens au sujet des procédures et des règlements se rapportant au paiement de l'impôt sur le revenu.

Une personne de notre entreprise vous téléphonera d'ici deux ou trois jours pour confirmer ces détails. Nous avons donc besoin de vos coordonnées.

Nom : _____

Numéro de téléphone (soir) : _____ Numéro de téléphone (jour) : _____

Adresse de courriel : _____

Merci beaucoup!

Recruté par : _____

Confirmé par : _____

Note à l'intention du recruteur : si un participant a besoin de plus amples explications concernant le but de la recherche, veuillez lui mentionner ce qui suit :

Il s'agit d'un projet de recherche sur le paiement de l'impôt, et nous sommes intéressés à connaître les opinions et les points de vue des contribuables qui n'ont pas été en mesure de payer, ou qui n'ont pas payé, leurs soldes d'impôt pour diverses raisons. L'Agence du revenu du Canada aimerait pouvoir mieux comprendre toutes les différentes raisons expliquant pourquoi cette situation peut se produire. Les résultats seront utilisés dans l'élaboration de stratégies visant à aider les Canadiens et Canadiennes à se conformer volontairement à leurs obligations de paiement d'impôt.

Au cours de la discussion de recherche, nous ne vous poserons aucune question sur les détails particuliers de votre propre situation fiscale et votre identité personnelle ne sera pas divulguée à l'Agence du revenu du Canada. Il y aura plutôt une discussion plus générale sur les opinions des gens au sujet des procédures et des règlements se rapportant au paiement de l'impôt sur le revenu.

Note à l'intention du recruteur : si un participant exige une validation qu'il s'agit bien d'un projet de recherche légitime, veuillez lui recommander de communiquer avec :

*Karl St-Pierre
Agent recherche
Division des affaires publiques
Agence du revenu du Canada
613-957-3513*

Self-Employed Taxpayer Attitudes on Payment of Debt and Compliance - Screening Questionnaire -

Hello, I'm _____ of Research House, a marketing research company. We are organizing a research project on behalf of the Government of Canada, and specifically for the Canada Revenue Agency. I'd like to ask you some questions to see if you would be interested in possibly taking part in this study.

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

In this project, we would like to talk to people who are self-employed and invite them to participate in a focus group. This involves individuals sitting down with several others like themselves and giving ideas and opinions. We are having a few of these sessions, and would be interested in having you participate. The discussion will be on people's opinions about procedures and rules related to income tax payment.

Your participation is voluntary. All information collected, used and/or disclosed will be used for research purposes only and administered according to the requirements of the Privacy Act. The full name of participants will not be provided to the government or any third party. May I continue?

Yes	1	
No	2	Thank and end the interview

Are you currently self-employed?

Yes	1	
No	2	Thank and end the interview

I need to ask you a few questions to see if you fit the profile of the type of people we are looking for in this research. This will take about 4-5 minutes.

Note to recruiter: When terminating a call with someone, say: *Thank you for your cooperation. We already have enough participants who have a similar profile to yours, so we are unable to invite you to participate.*

0) **Record gender:**

Male	1	
Female	2	Recruit at least 3 of each gender

1) First of all, do you, or does anyone in your household, work for..? (Read list)

	<u>No</u>	<u>Yes</u>
A marketing research firm	()	()
A magazine or newspaper	()	()
The federal government	()	()
The provincial or local government (check which department; if a tax/revenue or finance ministry, record as "yes")	()	()
An accounting or bookkeeping company or department	()	()
A company that does tax returns for other people or businesses	()	()
A law firm that specializes in tax	()	()
A firm providing financial planning services	()	()
A radio or television station	()	()
An advertising agency or graphic design firm	()	()
A public relations company	()	()

If "yes" to any, thank and end the interview

2) And generally speaking what is your occupation -- that is, the type of work you do and the industry you work in?

(Type of work) (Check against exclusions in Q.1)	(Type of industry)
Recruit a mix of different industries in each city	

3) We would like to talk to people in different age groups. Into which one of the following groups should I place you? (Read list)

18 or under	1	Thank and end the interview
19 - 34	2	
35 - 44	3	
45 - 54	4	Recruit a mix
55 – or older	5	

4a) As I mentioned earlier, this research is on people’s opinions about procedures and rules related to income tax payment. Do you plan to report income from self-employment for the 2016 income tax year?

Yes	1	
No	2	Thank and end the interview

4b) And do you plan to report income from self-employment for the 2017 income tax year?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

5) About how long have you been self-employed? (Read list)

- Less than 2 years 1 **Thank and end the interview**
 2 to 3 years 2
 4 to 5 years 3
 More than 5 years 4

6) I would now like to ask you some questions about what usually happens when you file your income tax return each year. When filing their income tax return, some people owe a tax payment at that time. This can happen, for example, if they receive income during the year from which little or no tax has been withheld. On your last income tax return, was it calculated that you owed a tax payment?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

7) And have you owed tax payments at income tax return filing time more than once over the past (insert # of years from Q. 5; if “More than 5 years” then insert “5 years”), or not?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

8) In the past (insert # of years from Q. 5; if “More than 5 years” then insert “5 years”), when you have owed a tax payment at tax return filing time, did you owe less than \$50, or did you owe \$50 or more?

- Less than \$50 1 **Thank and end the interview**
 \$50 or more 2

9) In this research project on tax payment, we are interested in getting thoughts and opinions from tax payers who were not able or did not pay their tax balances for various reasons, including people who have sometimes been charged interest on the tax they owe the government. In the past (insert # of years from Q. 5; if “More than 5 years” then insert “5 years”), have you ever been charged interest on overdue taxes owing at tax filing time?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

10) And in the past (insert # of years from Q. 5; if “More than 5 years” then insert “5 years”) have you ever been charged a penalty for filing your tax return after the deadline?

- Yes 1 **Recruit at least 2**
 No 2

I have just a few more questions to ask you.

11) Have you ever participated in an in-depth research interview or a focus group involving a small group of people where people were asked to discuss different topics?

- Yes 1
 No 2 **Go to Q.13**

12a) What topics have you ever discussed?

(If tax-related, thank participant for their time and end the interview)

12b) And when was the last time you attended an interview or discussion group?

- 6 months ago or less 1 **Thank and end the interview**
OR more than 6 months ago 2

12c) In the past 5 years, how many in-depth research interviews or discussion groups have you attended? Would you say less than 5 in total, or would you say 5 or more?

- Less than 5 1
 5 or more 2 **Thank and end the interview**

Let me tell you some more about this study to see if you would like to take part.

13) As I mentioned earlier, the research involves taking part in a focus group discussion. In the group discussion, you may be asked to fill in some short questionnaires and to voice your opinions in front of others. Do you feel comfortable doing this?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

Terminate if person gives a reason such as verbal ability, sight, hearing, or related to reading/writing ability, or if they think they may have difficulty expressing their thoughts.

Participants in the discussion group will be asked to turn off any electronic devices during the discussion. Would you be willing to do so?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

There may be someone from the Canada Revenue Agency who has been involved in this project observing the session. However, they will not take part in the discussion in any way, and they will not be given your name. The observers are there to obtain first-hand information to assist the research. Is this acceptable to you?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

The session will be audio-recorded. These recordings are used to help with analyzing the findings and writing the report. Your name will not appear in the research report. Is this acceptable to you?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

INVITATION

The focus groups will be held on **[insert date]**, either at **[6:00 or 8:00]**. Would you be available to attend?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

Thank you. We would like to invite you to participate in one of our focus groups. The discussion will last 2 hours, and refreshments will be provided. Following your participation in the focus group, you will be paid \$150.

Would you be willing to attend?

- Yes 1
 No 2 **Thank and end the interview**

The discussion group will be held at:

City/Date:	Location:	Time:
<i>Toronto Feb. 2</i>		6:00 – 8:00 pm 8:00 – 10:00 pm
<i>Halifax Feb. 7</i>		6:00 – 8:00 pm 8:00 – 10:00 pm
<i>Montreal Feb. 8</i>		6:00 – 8:00 pm 8:00 – 10:00 pm
<i>Calgary Feb. 9</i>		6:00 pm – 8:00 pm 8:00 pm – 10:00 pm

We ask that you arrive 15 minutes early, to make sure we can start on time. If you use glasses to read, please remember to bring them with you.

As we are only inviting a small number of people to attend, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call so that we can get someone to replace you. You can reach us at **[Insert Research House phone #]**. Please ask for **[Insert Research House contact name]**. Please note that you may not send someone else in your place if you are unable to attend.

Before coming to the group discussion, you might find it helpful to review any correspondence you have had with the Canada Revenue Agency with regard to tax payments. You don't have to do this, and you will not be asked for any personal detail in the discussion. But, you might find it helpful as there will be a general discussion of people's opinions about procedures and rules related to income tax payment.

Someone from our company will call you back within two or three days to confirm these arrangements. To do that, we need to have your contact information.

Name: _____

Evening phone: _____ **Day time phone:** _____

Email address: _____

Thank you very much!

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

Note to recruiter: Should a participant require more explanation of the purpose of the research, please use the following:

This is a research project on tax payment, and we are interested in getting thoughts and opinions from tax payers who were not able or did not pay their tax balances for various reasons. The Canada Revenue Agency would like to get a better understanding of all the different reasons why this can occur. The results will be used in developing strategies to help Canadians voluntarily comply with their tax obligations.

In the research discussion, you will not be asked any of the specifics of your own tax situation, nor will your personal identity be given to the Canada Revenue Agency. Rather, there will be a more general discussion of people's opinions about the procedures and rules related to income tax payment.

Note to recruiter: Should a participant require validation that this is a legitimate research project, please refer them to:

*Karl St-Pierre
Research Officer
Public Affairs Branch
Canada Revenue Agency
613-957-3513*

Guide de discussion

Attitudes des contribuables travailleurs indépendants relatives au paiement des sommes dues et à la conformité

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous et expliquez le but de la recherche** : Cette recherche est parrainée par le gouvernement du Canada et, plus précisément, par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

La discussion portera en général sur vos impressions et opinions sur les règles et procédures en matière de paiement d'impôt sur le revenu. Nous nous intéressons aux attitudes des gens face aux dettes en général et, en particulier, aux dettes d'impôt sur le revenu. Nous nous intéressons également à la situation où une personne effectue un paiement d'impôt en retard en plus peut-être également de sa déclaration de revenus. Ce qui m'intéresse c'est pourquoi cela peut se produire, ce que la personne peut ressentir lorsqu'elle est en retard et ce que savent et pensent les gens des répercussions en cas de retard de paiement d'impôt ou de non-paiement.

Je veux qu'il soit clair que nous ne sommes pas ici ce soir pour discuter de fraude fiscale. Par fraude fiscale, j'entends consciemment dissimuler un revenu de façon à ne jamais devoir payer d'impôt, quel qu'il soit, sur ce revenu. Nous nous concentrerons plutôt ce soir sur la situation où une personne effectue un paiement d'impôt en retard en plus peut-être également de la déclaration de revenus qui s'y rapporte.

Vous avez tous un point en commun : Il vous est tous arrivé d'effectuer à un certain moment donné durant les cinq dernières années environ un paiement d'impôt en retard. Vous comprenez donc tous comment cela peut se produire et avez probablement certaines opinions sur la façon dont l'ARC gère la situation. Nous n'allons pas vous interroger sur les détails de votre situation personnelle. Nous allons plutôt vous poser des questions d'ordre plus général et solliciter vos opinions. Vous avez tous une chose en commun, c'est-à-dire que vous êtes tous travailleurs indépendants et prenez donc part à l'exploitation d'une entreprise.

- b) **Passez en revue les consignes relatives à la discussion de groupe** :

- Rôle du modérateur
- Il n'y a ni bonnes ni mauvaises réponses; je veux seulement que vous participiez et que vous donniez vos propres opinions, et n'hésitez pas à être d'accord ou en désaccord avec les autres participants au groupe
- Confidentialité : ni votre nom ni la raison sociale de votre entreprise ne figureront dans le rapport
- Enregistrement : la séance est enregistrée sur bande sonore. Moi seul(e) utiliserai l'enregistrement pour m'aider à préparer le rapport sur cette recherche, qui ne sera pas remis à l'Agence du revenu du Canada.
- La présence d'observateurs de l'ARC : votre nom ne leur est pas divulgué ni celui de votre entreprise; ils sont ici pour observer le modérateur et pour acquérir une certaine compréhension des sujets dont nous discuterons ici ce soir.
- Description des installations (toilettes, réception pour la distribution des incitatifs).

- Veuillez éteindre vos téléphones cellulaires et tous autres appareils.
- La discussion durera deux heures.

c) **Vous avez des questions?**

- d) **Les participants se présentent** : prénom; le genre de travail que vous faites en tant que travailleur indépendant.

2) Préparation : Les attitudes en général à l'égard des taux d'imposition (15 minutes)

- a) Pour aider à vous mettre dans le contexte de l'impôt sur le revenu et des paiements d'impôt, prenez quelques minutes et remplissez le questionnaire que voici. (Distribuez-le et passez-le en revue. Expliquez aux personnes qu'elles n'auront pas besoin de fournir leur opinion personnelle à la Q.1 comme telle, mais qu'on leur demandera plutôt de dire pourquoi, selon elles, dans chaque cas cité dans la Q.1, certaines personnes pensent ainsi.)
- b) Je vais mettre l'accent sur les questions 2 et 3 du questionnaire, mais j'aimerais discuter brièvement avec vous de la question 1 :
- À votre avis, pourquoi certaines personnes croient-elles que le public paie trop d'impôt fédéral sur le revenu par rapport aux services qu'offre le gouvernement fédéral?
 - À votre avis, pourquoi certaines autres personnes croient-elles que le montant d'impôt fédéral sur le revenu que paie le public est approprié par rapport aux services qu'offre le gouvernement fédéral?

3) Circonstances/raisons du retard de paiement ou de production de la déclaration (30 minutes)

- a) Demandez un vote sur la Q.2 -- Dans quelle mesure les retards de paiements sont-ils chose courante (pas de discussion)
- b) À la fin d'une année d'imposition, quelle est, selon vous, la date à laquelle les travailleurs indépendants tels que vous sont censés payer l'impôt qu'ils doivent pour l'année en question?
- c) Dans le cas des travailleurs indépendants effectuant un paiement d'impôt en retard ou ceux qui ne paient pas du tout, selon vous, qu'est-ce que la plupart d'entre eux ont tendance à penser à cet égard? Pour ces personnes, est-ce grave ou pas vraiment selon vous? Selon vous, est-ce semblable à d'autres formes de dettes comme, par exemple, le solde d'une carte de crédit ou croyez-vous qu'il s'agit d'une dette différente des autres? Et plus généralement, que pensez-vous du fait de devoir de l'argent?
- d) Discussion de la Q.3 : Dans le cas des travailleurs indépendants effectuant un paiement d'impôt en retard ou ceux qui ne paient pas du tout, quelles sont les diverses circonstances ou raisons pour lesquelles vous croyez que cela peut parfois se produire?
(À mesure que sont mentionnées les circonstances ou les raisons, approfondissez : Perception de la mesure dans laquelle il s'agit d'une chose courante et idées sur la façon dont l'ARC pourrait gérer la situation pour que la personne évite les retards de paiements et/ou de production des déclarations ou diminue la durée de ces retards)

Si ces éléments ne sont mentionnés, approfondissez :

- Manque d'argent pour effectuer le paiement
Suivi : Où se situe le paiement d'une dette d'impôt sur le revenu par rapport aux autres dépenses et dettes qu'un ménage constitué de travailleurs indépendants peut avoir?
Quelle priorité ce paiement a-t-il par rapport aux autres priorités?
- Pas au courant des possibilités d'ententes de paiements
- Méconnaissance de l'échéance du paiement
- Calcul du montant à payer trop compliqué
- Report à plus tard, c'est-à-dire attendre pour remplir et produire une déclaration jusqu'à ce qu'il soit trop tard pour en respecter la date d'échéance
- Choisir délibérément de ne pas payer, même si on a les moyens
Posez des questions d'approfondissement ou de suivi (mais veillez à limiter la discussion de façon à ne pas influencer négativement le ton de la rencontre) :
 - « Bien des gens ne paient pas; pourquoi le devrais-je? »
 - Attitudes à l'égard du système d'imposition -- p. ex., équité, taux d'imposition
 - Attitudes à l'égard du gouvernement -- p. ex., la façon dont sont dépensés les impôts

Il arrive parfois que les travailleurs indépendants qui doivent de l'impôt au moment de la production des déclarations de revenus ne produisent pas la leur à temps. Ils sont donc en retard à deux égards, à savoir le paiement d'impôt et la production de leur déclaration de revenus. Pourquoi croyez-vous qu'il arrive aussi parfois que les gens produisent leur déclaration de revenus en retard?

4) Raisons pour lesquelles le paiement d'impôt et la production des déclarations de revenus se font dans les délais prescrits (20 minutes)

Nous avons parlé des raisons pour lesquelles les travailleurs indépendants effectuent parfois leur paiement d'impôt en retard. Considérons maintenant l'envers de la médaille. Pour quelles raisons les gens effectuent-ils leur paiement d'impôt ou produisent-ils leur déclaration de revenus à temps?

Si ces éléments ne sont mentionnés, approfondissez :

- Désir foncier de respecter les règles, devoir civique (approfondissez avec diplomatie pour ne pas offusquer)
- Pour essayer d'éviter d'attirer de plus près l'attention de l'ARC actuellement et à l'avenir
- Pour éviter tout embarras au cas où les autres découvriraient que vous n'avez pas payé à temps
- Éviter les conséquences d'être en retard (*à l'attention du modérateur : assurez-vous de poser les questions suivantes à tous les groupes*)

Lorsqu'il vous est arrivé d'effectuer un paiement d'impôt en retard, dans quelle mesure étiez-vous au courant des conséquences possibles, telles que de devoir payer des intérêts ou d'encourir une pénalité?

Où (s'il y a lieu) aviez-vous appris l'existence de ces intérêts et de cette pénalité?

L'information a-t-elle été utile? Dans l'affirmative, de quelle manière? Comment aurait-elle pu être plus utile?

Sur le moment, comment ces intérêts ou cette pénalité ont-ils influencé votre façon de penser?

Si vous avez dû en bout de ligne payer des intérêts ou encourir une pénalité, était-ce à peu près ce à quoi vous vous attendiez ou non? Dans la négative, était-ce moins ou plus élevé que ce à quoi vous vous attendiez?

5) Information à l'égard du retard de paiement d'impôt ou de production des déclarations de revenus (25 minutes)

Je voudrais que vous repensiez aux mesures de l'ARC par rapport à votre retard de paiement d'impôt ou de production de déclaration de revenus.

- Les communications provenant de l'ARC :
 - Étaient-elles claires?
 - Étaient-elles pertinentes?
 - Leur ton était-il approprié?
 - Répondaient-elles à l'information ou aux requêtes que vous lui aviez fait parvenir?
- Les renseignements fournis sur les frais d'intérêts ou de pénalité étaient-ils suffisants? Comment avez-vous appris en quoi consistaient ces frais?
- Vous a-t-on fourni suffisamment d'information sur ce que vous deviez faire et sur les options qui s'offraient peut-être à vous? (p. ex., ententes de paiements)?
- Quelles sont vos sources d'information concernant les dates limites de production des déclarations, le paiement des dettes d'impôt, les intérêts ou les pénalités?
- Vous est-il déjà arrivé d'utiliser le site Web de l'ARC pour essayer d'obtenir de l'information à propos des dates limites de production des déclarations, des montants des paiements d'impôt, des intérêts ou de la pénalité?

Si « non » : Y a-t-il une raison particulière pour ne pas l'avoir utilisé?

Dans l'affirmative : L'avez-vous trouvé utile/clair? Quelle information avez-vous trouvée utile?

Vous a-t-il été facile de trouver ce que vous cherchiez, ou pas vraiment?

Avez-vous des suggestions afin d'améliorer le site Web sur la façon de fournir ces types d'information?

- Avez-vous des suggestions sur la façon dont l'ARC pourrait modifier ses communications à l'endroit des travailleurs indépendants qui effectuent leurs paiements d'impôt ou qui produisent leur déclaration de revenus en retard? (Approfondissez autant que nécessaire pour comprendre le but de chaque suggestion de modification -- p. ex., faire preuve de plus

de délicatesse/respect; communiquer l'information de façon plus efficace; effectuer le recouvrement de façon plus efficace, etc.)

L'ARC aurait-elle pu agir autrement pour vous aider à gérer le retard plus rapidement ou pour l'éviter complètement?

Avez-vous des suggestions à faire sur la façon dont l'ARC pourrait s'y prendre afin que plus de travailleurs indépendants **produisent** leur déclaration de revenus à temps? Avez-vous des suggestions à faire à l'ARC pour faire en sorte que les gens puissent plus facilement **effectuer leurs paiements**?

6) Réaction à l'égard des frais d'intérêts et de pénalité (15 minutes)

Voici de l'information provenant du site Web de l'ARC sur les frais d'intérêts et de pénalité (distribuez le document).

Le saviez-vous au moment où le retard du paiement d'impôt ou de production de la déclaration de revenus s'est produit? Dans la négative, si vous l'aviez su, auriez-vous agi autrement?

Subjectivement parlant, dans quelle mesure, selon vous, les gens perçoivent-ils ces frais comme étant élevés? Quelle est leur importance par rapport aux autres obligations financières et dettes que les gens peuvent avoir?

7) Clôture (5 minutes)

Avez-vous d'autres suggestions sur ce que pourrait faire l'ARC pour diminuer le risque de retards des paiements? Pour réduire la durée pendant laquelle les gens lui doivent de l'argent?

Avez-vous d'autres suggestions sur ce que pourrait faire l'ARC pour diminuer le risque de retards de production de déclarations de revenus?

Remerciez les participants de leur apport à la discussion.

Questionnaire

- 1) Certaines personnes sont d'avis que le montant d'impôt fédéral sur le revenu que le public paie est approprié par rapport aux services offerts par le gouvernement. D'autres, en revanche, croient que le public en paie trop par rapport aux services offerts par le gouvernement.

Lequel de ces deux points de vue se rapproche le plus du vôtre?

Le montant d'impôt fédéral sur le revenu est approprié par rapport aux services offerts par le gouvernement 1

Le public paie trop d'impôt fédéral sur le revenu par rapport aux services offerts par le gouvernement 2

Qu'est-ce qui vous fait penser ainsi? Qu'avez-vous vu ou entendu, le cas échéant, qui contribue à ce point de vue?

- 2) Parmi les travailleurs indépendants qui doivent encore de l'impôt quand arrive la période de production des déclarations de revenus, dans quelle mesure croyez-vous qu'il est chose courante pour ces personnes d'effectuer en retard leur paiement d'impôt? (c'est-à-dire de payer à un certain moment après la date d'échéance du paiement)

Chose assez courante 1

Chose plutôt courante 2

Chose pas très courante 3

- 3) Dans le cas des travailleurs indépendants qui effectuent un paiement en retard, quelles sont les diverses circonstances ou raisons pour lesquelles vous croyez que cela peut parfois se produire?

Information sur l'intérêt et les pénalités liés à l'impôt sur le revenu des particuliers

Intérêt

Si vous avez un solde pour l'impôt sur le revenu, l'intérêt quotidien composé est de **5%** débutant le 1^{er} mai sur **tout montant impayé dû**. Ceci inclus tout solde dû si votre déclaration est réévaluée. En plus, il y a aussi des intérêts sur les pénalités débutant lorsque votre déclaration est due. Le taux d'intérêt chargé peut changer tous les trois mois.

Pénalité pour production tardive

Si vous devez de l'impôt pour 2016 et ne produisez pas votre déclaration de 2016 à temps, vous devrez payer une pénalité pour production tardive. La pénalité est de **5%** du solde dû pour 2016, **plus 1%** du solde dû pour chaque mois complet où votre déclaration est en retard jusqu'à un maximum de **12 mois**.

Si vous devez payer une pénalité pour production tardive sur vos déclarations pour 2013, 2014 ou 2015, votre pénalité pour 2016 peut être de **10%** de votre solde dû pour 2016, **plus 2%** de votre solde dû en 2016 pour chaque mois complet où votre déclaration est due, jusqu'à un maximum de **20 mois**.

Même si vous ne pouvez pas payer votre solde dû avant le 30 avril 2017, vous pouvez éviter la pénalité pour production tardive en produisant votre déclaration à temps.

Impôt sur le revenu des particuliers (travail indépendant)

Genre d'intérêt et pénalité	S'applique quand	Montant facturé
Défaut de payer à temps	Date limite de paiement (30 avril)	5% intérêt quotidien composé.
Défaut de produire	Date limite de production (15 juin)	5% des montants dus, plus 1% du solde dû pour chaque mois complet en retard.
Défaut répété de produire à temps	Date limite de production (15 juin)	10% du montant dû, plus 2% du solde dû pour chaque mois complet en retard.

Self-Employed Taxpayer Attitudes on Payment of Debt and Compliance

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Introduce self, and explain purpose of research:** This research is being sponsored by the Government of Canada, and specifically by the Canada Revenue Agency (CRA).

In general terms, the discussion will be on your thoughts and opinions about rules and procedures related to income tax payment. We are interested in people's attitudes towards owing money in general and towards owing income tax in particular. We are also interested in the situation in which someone is late in making an income tax payment, and perhaps also late in filing their income tax return. I'm interested in why this can occur, in how a person might feel about being late, and in what people know and think about what happens if they are late making an income tax payment or don't make the payment at all.

I want to be clear that we are not talking about tax cheating tonight. By tax cheating I mean deliberately hiding income so as to never pay any tax at all on that income. Rather, our focus tonight is on the situation of simply being late making an income tax payment, and perhaps also being late filing the associated income tax return.

One thing that all of you have in common is that at some point in the past 5 years or so you have been late for one reason or another with an income tax payment, so all of you have some understanding of how this can occur, and probably some opinions about how the CRA handles this situation. We are not going to ask you about the specifics of your situation, but rather will ask more general questions about what you know and what your opinions are. Another thing that you all have in common is that you are self-employed, so you're all involved in a business.

- b) **Review group discussion procedures:**

- Role of moderator
- There are no right or wrong answers; just want everyone to participate and offer your own views, and to feel free to agree or disagree with others in the group
- Confidentiality: neither your name nor the name of your business will appear in the report
- Recording: The session is being audio-recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the Canada Revenue Agency.
- Presence of observers from the CRA – they are not given your name or the name of your business; they are here to observe the moderator and to increase their general understanding of the topics we are discussing tonight
- Description of facilities (washrooms, front desk for incentives)
- Please turn off cell phones and any other devices
- Discussion to last 2 hours

- c) **Any questions?**

- d) **Participant self-introductions:** First name, what sort of work do you do as a self-employed person

2) Warm-up: General attitudes towards taxation levels (15 minutes)

- a) To help you start thinking about income taxes and tax payment, please take a few minutes to complete this questionnaire (pass out and review questionnaire; explain that for Q.1 they will not be asked for their personal opinion, but rather will be asked for each point of view on why some people feel that way)
- b) My main focus will be on Questions 2 and 3 on the questionnaire, but briefly I'd like to talk about your views on Question 1:
 - Why do you think some people feel the public pays too much federal income tax compared to the services provided by the federal government?
 - Why do you think some other people feel the amount of federal income tax the public pays is appropriate given the services provided by the federal government?

3) Circumstances/reasons for late payment or filing (30 minutes)

- a) Do vote on Q.2 -- how common it is to pay late (no discussion)
- b) After a tax year has ended, what is your understanding of the date by which self-employed people such as yourself are supposed to pay any income taxes owing for that tax year?
- c) With regard to self-employed people who are late making an income tax payment or those who don't pay at all, how do you think most tend to feel about this? Do you think it is a big deal, or not really? Do you see it as similar to carrying other forms of debt such as carrying a balance on your credit card, or do you see it as different from other forms of debt? And more generally, how do you feel about owing money?
- d) Discuss Q.3: With regard to self-employed people who are late making an income tax payment or those who don't pay at all, what are all the different circumstances and reasons you can think of for why this might sometimes happen?

(As circumstances/reasons are mentioned, probe for: Perception of how common it is, and any ideas for how the situation could be addressed by the CRA so that the person avoids late payment/filing or minimizes the degree of lateness)

If not mentioned, probe:

-- Lack of money to make the payment

Follow-up: Where does paying an income tax amount owing rank compared to other expenses and debts a self-employed person may have? What priority does it have compared to other priorities?

-- Not aware of the possibility for payment arrangements

-- Lack of awareness of payment deadline

-- Too complicated to figure out what is owing

-- Procrastination, i.e. leave the process of completing and filing a return until too late to meet the deadline

-- Deliberate choice not to pay, even though the person may have the means to pay

Follow-up probes (but, limit discussion so as not to adversely influence the tone of the group):

“Lots of other people don’t pay, so why should I”

Attitudes towards the tax system -- e.g. fairness; level of taxation

Attitudes towards government -- e.g. how tax dollars are spent

- Sometimes self-employed people who owe income tax at tax filing time do not file their tax return by the deadline. Rather, they are late both with paying the tax and filing the return. Why do you think sometimes people are also late with filing their tax return?

4) Reasons for paying or filing on time (20 minutes)

We have talked about why self-employed people sometimes might be late paying their income tax. Now let’s look at the other side. What are the reasons why people pay or file on time?

If not mentioned, probe:

- Basic desire to follow the rules, or civic duty (probe carefully so as not to offend)
- Try to avoid closer attention by the CRA now or in the future
- Avoid embarrassment in the event other people find out you paid late
- Avoid the consequences of being late (*note to moderator: be sure to ask the following in all groups*)

How knowledgeable were you of the possible consequences, such as interest and penalties, when you ended up being late with an income tax payment?

From what sources (if any) had you learned about possible interest and penalties?

Was the information helpful? If so, in what way? How could it have been made more useful?

What role did possible interest or penalties play in your thinking at the time?

If you ended up getting charged interest or a penalty, was it about what you expected it might be, or not? If not, was it less than you expected, or more?

5) Information about late payment or filing (25 minutes)

I would like you to think back to the actions of the CRA in connection with your being late in making a tax payment or filing a tax return.

- Were communications from the CRA...
 - Clear?
 - Timely?
 - Appropriate in tone?
 - Responsive to any information or requests provided by you?
- Was it sufficiently clear what the interest or penalty charges were? How did you learn what these charges were?
- Were you provided with sufficient information on what to do and on any options you might have had (e.g. payment arrangements)?

- What are your sources of information about filing deadlines, tax debt payment, or interest or penalties?
- Have you ever used the CRA Web site to try to get information about filing deadlines, tax debt payment, or interest or penalties?

If no: Any particular reason why not?

If yes: Was it useful/clear? What information did you find useful?

Was it easy to find what you were looking for, or not really?

Do you have any suggestions for improving the Web site in terms of providing these types of information?

- Do you have any suggestions for how the CRA might change its communications with self-employed people who are late in paying or in filing their tax return? (probe as necessary to understand the purpose of each suggested change -- e.g. to be more sensitive/respectful, to be more effective in conveying information, to be more effective in collections, etc.)

Is there anything the CRA could have done differently to help you deal with the late payment more quickly or to avoid the late payment altogether?

Do you have any suggestions for how the CRA might get more self-employed people to **file** their income tax return on time? Do you have any suggestions for how the CRA might make it easier for people to **pay**?

6) Reaction to interest and penalty charges (15 minutes)

Here is information from the CRA Web site on interest and penalty charges (pass out description).

Did you know this at the time you were late with paying or filing? If no, would you have done anything differently at the time had you known this?

Subjectively speaking, how significant do you think these charges will look to people? How significant do they appear relative to other financial obligations and debts people may have?

7) Wrap-up (5 minutes)

Do you have any other suggestions for things the CRA could do to reduce the likelihood of late payment? For decreasing the length of time that people owe the CRA money?

Do you have any other suggestions for things the CRA could do to reduce the likelihood of late filing of the income tax return?

Thank participants for their input.

QUESTIONNAIRE

- 1) Some people feel that the amount of federal income tax the public pays is appropriate given the services provided by the government. Other people feel the public pays too much federal income tax compared to the services provided by the government.

Which of these two points of view is closest to your own?

The amount of federal income tax paid is appropriate 1
given the services provided by the government

The public pays too much federal income tax relative to the 2
services provided by the government

Why do you feel this way? What, if anything, have you seen or heard that contributes to this view?

- 2) Among self-employed people who still have tax owing at income tax filing time, how common do you guess it is that these people are late making the tax payment? (that is, they pay at some point after the due date)

Quite common 1

Somewhat common 2

Not very common 3

- 3) With regard to self-employed people who are late making an income tax payment, what are all the different circumstances or reasons you can think of for why this might sometimes happen?

Information about interest and penalties for personal income tax

Interest

If you have a balance owing for income tax, the compound daily interest is **5%** starting May 1, on **any unpaid amounts owing**. This includes any balance owing if your return is reassessed. In addition, there are also interest charges on the penalties starting the day after your return is due. The rate of interest charged can change every three months.

Late-filing penalty

If you owe tax for 2016 and do not file your return for 2016 on time, you will be charged a late-filing penalty. The penalty is **5%** of your 2016 balance owing, **plus 1%** of your balance owing for each full month your return is late, to a maximum of **12 months**.

If you are charged a late-filing penalty on your return for 2013, 2014, or 2015 your late-filing penalty for 2016 may be **10%** of your 2016 balance owing, **plus 2%** of your 2016 balance owing for each full month your return is late, to a maximum of **20 months**.

Even if you cannot pay your full balance owing on or before April 30, 2017, you can avoid the late-filing penalty by filing your return on time.

Individual income tax (self-employment)

Type of interest and penalty	When it applies	Amount charged
Failure to pay on time	Payment due date (April 30)	5% compound daily interest
Failure to file	Filing-due date (June 15)	5% on balance plus 1% on amount for each full month late
Repeated failure to file on time	Filing-due date (June 15)	10% on balance owing, plus 2% on balance owing for each full month late