



*N° d'enregistrement de la ROP : POR 082-16
N° de contrat : 46558-183798/001/CY
Valeur du contrat : 59 999,61 \$ (TVH incluse)
Date d'attribution du contrat : le 13 décembre 2016
Date de livraison : le 30 mars 2017*

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

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

This summary is also available in English.

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

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 : 59 999,61 \$ (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.

