



Agence du revenu du Canada

**Recherche sur l'équité en matière d'administration
de l'impôt**

Sommaire exécutif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Date d'octroi du contrat : le 9 janvier 2017

Date de livraison : Le 21 juillet 2017

Numéro du contrat : 46558-17-4351/001/CY

Numéro de ROP : ROP n° 093-16

Personne-ressource du Ministère : relations.medias@cra-arc.gc.ca

This document is also available in English.

Certification de la neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal du groupe conseil Quorus Inc., que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique.

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signataire :

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rick Nadeau", is written over a light gray, textured rectangular background.

Rick Nadeau, Président

Le groupe conseil Quorus Inc.

But et objectifs de la recherche

Une composante importante du mandat de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est de s'assurer qu'elle traite tous les contribuables de manière équitable en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Le défi de l'ARC est qu'elle n'a pas une compréhension claire de la façon dont les contribuables canadiens définissent l'équité et qu'elle ne possède aucune mesure claire de la façon dont elle est perçue à cet égard. Par conséquent, l'ARC a déterminé qu'une étude de marché primaire était nécessaire pour obtenir de l'information précise au sujet de ce qui suit :

- Explorer le concept de l'équité en matière d'administration de l'impôt et ce que cela signifie pour les contribuables.
- Déterminer les facteurs qui influencent l'équité, ainsi que dans quelle mesure.
- Évaluer la perception actuelle des contribuables à l'égard de l'ARC en ce qui concerne l'équité.
- Évaluer le travail de l'Agence en ce qui concerne les cinq attributs particuliers suivants¹ en mesurant les différentes interactions et les processus relatifs à la variable de l'équité :
 1. perceptions des résultats et des décisions prises;
 2. perceptions des processus et des procédures;
 3. perceptions de la façon dont le contribuable a été traité (avec courtoisie, dignité et respect);
 4. perceptions de l'exactitude, de la pertinence, de la facilité de compréhension et du caractère opportun de l'information;
 5. perceptions du caractère équitable des conséquences (pénalités, intérêts, etc.).

Les constatations découlant de la présente recherche serviront à l'élaboration d'une stratégie en vue d'atteindre les buts et les priorités établis dans le mandat de la ministre. Les résultats seront également utilisés dans le cadre d'une stratégie de communication et serviront de référence aux fins du suivi des mesures établies et de l'amélioration de celles-ci.

¹ Attributs de l'équité définis par l'Australian Tax Office

Résumé des constatations – Phase des groupes de discussion

Ce qui est important lors de l'utilisation d'un service offert par le gouvernement du Canada

On a demandé aux participants d'établir la liste de ce qui est important pour eux lorsqu'ils utilisent un service offert par le gouvernement du Canada. Cinq thèmes ont été générés et peuvent être résumés à l'aide de l'acronyme suivant : SPACE, qui signifie « simplicité, personne à personne, assurance de l'exactitude, compassion et efficacité ». Ces thèmes traduisent les priorités suivantes :

- **La simplicité** désigne la « facilité d'utilisation » pour ce qui est des ressources, comme les sites Web, de la compréhension des renseignements et des différents formulaires et documents à remplir.
- **Les termes « personne à personne »** désignent l'importance d'avoir la possibilité de parler à une personne, la facilité à recourir à cette option et la facilité à joindre la personne.
- **L'assurance de l'exactitude** met l'accent sur l'importance de fournir constamment des renseignements exacts et à jour.
- **La compassion** fait précisément référence aux représentants du service à la clientèle qui ont non seulement la « bonne attitude », mais qui font aussi preuve d'empathie envers l'appelant.
- **L'efficacité** vise principalement à s'assurer que les citoyens ne perdent pas leur temps, ce qui signifie des délais d'attente raisonnables lors de l'appel à un centre d'appels, la réduction au minimum des explications redondantes lors d'un transfert et un délai de traitement rapide des demandes de documentation ou de renseignements.

Ces thèmes et priorités sont généralement très uniformes parmi tous les types de participants, et les attentes sont les mêmes, peu importe le service utilisé ou le Ministère visé.

Note de l'ARC à l'égard de l'équité

On a demandé aux participants de noter l'ARC en ce qui concerne l'« équité » en fonction de leur propre interprétation du terme. Sur une échelle de 10 points, où 10 équivaut à la note la plus favorable, les participants ont attribué à l'Agence une note équivalant à peu près à 7 sur 10. Cet exercice a également aidé à faire la lumière sur des considérations d'ordre plus général concernant la note de l'ARC par rapport à cet attribut en particulier.

- Les participants ayant moins d'expérience relative à l'utilisation des services de l'ARC sont plus susceptibles d'attribuer une note favorable à l'Agence sur le plan de l'équité.
- Les perceptions sont façonnées par l'expérience personnelle des participants ainsi que l'expérience d'amis, de membres de la famille et de collègues dont ils ont entendu parler.
- Jusqu'à preuve du contraire, on présume que l'Agence agit de façon équitable.

- Certains participants sont très réticents à l'idée de donner une note élevée en ce qui concerne le rendement d'un ministère, d'une direction générale ou d'un service gouvernemental. Par exemple, pour certains participants, une note de 7 constitue une excellente note pour un organisme gouvernemental.
- Le contexte est important. Les taux d'imposition peuvent jouer un rôle, puisque certains participants ont indiqué que s'ils n'avaient pas été informés du fait que l'ARC ne détermine pas les taux d'imposition ou s'ils n'avaient pas eu un rappel à cet égard, ils auraient attribué une note moins élevée.

Même si cela n'est pas significatif sur le plan statistique, il convient de mentionner que les participants qui ont donné une très bonne note ou une mauvaise note en ce qui concerne l'équité ont également donné une note semblable à l'égard de la transparence, de l'exactitude et de l'orientation axée sur le service à la clientèle.

Définition de l'équité

Les participants interprétaient généralement l'« équité » comme suit : Il s'agit de l'application égale des lois fiscales pour tous les contribuables, peu importe qui ils sont et où ils vivent. Même si l'accent était mis sur l'égalité entre les contribuables, certains ont ajouté que l'équité désignait également l'application de la loi avec une touche d'humanité, d'empathie et de souplesse.

Facteurs clés de l'équité

Lors de l'attribution de la note de l'ARC relativement à l'équité, les participants sont susceptibles de mettre l'accent sur des événements isolés, des incidents ou des interactions survenus avec l'ARC. Les exemples comprennent une vérification, une demande de renseignements ou une demande de documentation, ainsi que la révision d'une déclaration de revenus par l'ARC longtemps après l'émission d'un avis de cotisation. L'incident peut s'être produit une seule fois ou il y a plusieurs années, et peut même ne pas avoir été vécu par le participant. Plus souvent qu'autrement, la partie « non équitable » de ces interactions concerne les moments considérés comme injustifiés qui exigent beaucoup d'efforts ou de temps, ou lorsque la requête est inattendue.

Un autre facteur ayant contribué à l'attribution d'une note plus faible relative à l'équité est l'impression qu'il y a un déséquilibre en matière de pouvoir et de connaissances entre l'ARC et le contribuable. En fin de compte, ce déséquilibre en matière de pouvoir et de connaissances est considéré comme inéquitable. Voici les scénarios courants :

- Lorsqu'il s'agit de l'**interprétation des lois fiscales**, les participants estiment que c'est l'interprétation de l'ARC qui l'emportera.

- Les participants croient fermement que selon l'ARC, ils sont **présumés coupables jusqu'à ce que leur innocence ait été démontrée**, alors qu'ils estiment que cela devrait être le contraire.
- Certains croient que l'ARC impose de l'intérêt sur les montants qui lui sont dus, mais qu'elle ne paye pas d'intérêt aux contribuables dans la situation inverse, que le taux que les contribuables doivent payer à l'ARC est supérieur à celui que l'ARC doit payer, et que la date du déclencheur est différente.
- **Les vérifications** ont été ciblées par certains participants comme un point de discorde, même par ceux qui n'ont jamais eu de problème de ce genre.
 - De nombreux participants se demandaient comment l'ARC choisit les personnes visées par une vérification.
 - Si l'ARC consacrait plus de temps aux vérifications des grandes entreprises qu'à celles des Canadiens moyens, ses efforts lui permettraient d'obtenir un bien meilleur rendement.
 - Le niveau d'efforts que le contribuable doit consacrer lors d'une vérification est inéquitable, plus particulièrement si le processus de vérification s'étend sur plusieurs semaines ou mois.

On a demandé aux participants ce qu'ils pensent de l'utilisation que fait l'ARC des sources de renseignements externes et publiques, comme les médias sociaux, y compris Facebook, pour contribuer aux activités de vérification et d'évaluation. Au début, plusieurs personnes semblaient inconfortables avec cette idée, mais le fait que les renseignements utilisés sont de nature « externe et publique » et qu'ils sont entièrement accessibles par tous ceux ayant une connexion Internet a apaisé de nombreuses préoccupations.

- **L'ARC jouit d'une certaine réputation** auprès de quelques participants. Même si les citoyens ont droit à une certaine latitude, les participants estiment qu'ils traitent avec la grande, inflexible et intimidante ARC.
- Un enjeu soulevé fréquemment est la **complexité** de la déclaration de revenus et la perception que les contribuables sont désavantagés sur le plan des connaissances en ce qui concerne les crédits d'impôt auxquels ils peuvent être admissibles.
- L'ARC est également perçue comme très proactive lorsqu'il s'agit de trouver des recettes fiscales au moyen de ses cotisations, mais qu'elle **ne fait pas des pieds et des mains pour aviser les contribuables s'ils ont oublié de demander un crédit d'impôt**.
- **Le fait de devoir acheter un logiciel ou de faire affaire avec un comptable** pour tirer le maximum de leurs déclarations de revenus est injuste selon certains participants.

Réactions relatives à la définition de « l'équité »

À la fin de chaque séance, on a présenté aux participants la définition de l'équité de l'ARC qui était en vigueur à ce moment-là. La plupart des participants étaient d'avis que la définition ne reflétait pas la réalité décrite lors de la séance, mais qu'ils aimeraient que l'ARC s'y conforme. Les termes « contribuables bien informés » semblent être une condition préalable au succès, ce sur quoi l'Agence devra le plus travailler et probablement l'un de ses plus grands défis à relever. Les trois piliers sur lesquels repose la confiance semblaient appropriés, même si certains ont laissé entendre qu'il devrait y avoir une certaine référence à la simplicité, notamment en ce qui concerne les processus.

Méthodologie – Phase des groupes de discussion

La méthodologie de recherche comprenait dix groupes de discussion traditionnels en installations professionnelles, et composés d'adultes canadiens de 18 ans et plus. Ces séances ont été menées à cinq endroits différents au pays : Halifax (Nouvelle-Écosse), Brampton (Ontario), Saskatoon (Saskatchewan), Vancouver (Colombie-Britannique) et Montréal (Québec). Les séances dans chaque ville ont été réparties selon les critères suivants :

- Groupe 1 – Population générale;
- Groupe 2 – Contribuables ayant fait affaire avec l'ARC au cours des douze derniers mois (pour une raison autre que l'envoi de déclarations de revenus des particuliers ou des entreprises).

Le processus de recrutement visait également à assurer une bonne représentation d'hommes et de femmes, de différentes catégories de revenu des ménages et de différents groupes d'âge. Quorus a conçu un questionnaire de recrutement ainsi que le guide de modération de la présente étude, et l'ARC a traduit tous les documents de recherche.

Tous les groupes de discussion a duré deux heures et étaient dirigés par Rick Nadeau, l'un des chercheurs principaux bilingues de Quorus indiqués dans l'offre à commandes du gouvernement du Canada.

Avis de non-responsabilité pour la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

En raison de la taille de l'échantillonnage, des méthodes de recrutement spéciales utilisées et des objectifs de la recherche, il est clairement entendu que les travaux faisant l'objet de la discussion sont de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à une population plus vaste.

Il serait également inapproprié de suggérer ou d'insinuer que quelques utilisateurs réels (ou bon nombre d'entre eux) se comporteraient d'une certaine façon simplement parce que quelques participants (ou bon nombre d'entre eux) se sont comportés de cette façon durant les séances. Ce type de prévision relève strictement de la recherche quantitative.

Résumé des constatations – Phase du sondage

Évaluation globale

Le sondage a commencé par une évaluation globale de l'ARC. On a demandé aux répondants de noter le rendement de l'ARC en ce qui concerne l'administration de l'impôt et des prestations, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « médiocre » et 10, « excellent ». Près de la moitié des répondants (49 %) ont donné une note à l'ARC située entre 8 et 10, 44 % des répondants lui ont donné une note située entre 4 et 7 et 5 % des répondants lui ont donné une note de 3 ou moins.

On a ensuite demandé aux répondants de noter le rendement de l'ARC à l'égard de sept attributs précis. L'ARC semble se démarquer davantage sur le plan de l'exactitude, étant donné que 61 % des répondants lui ont donné une note située entre 8 et 10. Les notes les plus élevées ont ensuite diminué en ce qui concerne l'efficacité (49 %), **l'équité (49 %)**, l'accessibilité (44 %), la facilité d'utilisation des services (44 %) et la transparence (43 %). L'orientation axée sur le service à la clientèle est l'attribut qui a reçu les notes les plus faibles (les notes les plus élevées ayant été données par seulement 40 % des répondants).

- Les différences importantes parmi les groupes démographiques révèlent certaines tendances. Par exemple, les répondants âgés de moins de 50 ans sont généralement plus susceptibles de donner une note située entre 8 et 10 pour ces attributs, et la majorité des éléments risquent d'obtenir une meilleure note de la part des résidents du Québec, de l'Ontario et de Terre-Neuve-et-Labrador, de ceux qui parlent une langue non officielle à la maison et de ceux qui ont produit leurs déclarations de revenus par eux-mêmes ou avec l'aide d'un ami, d'un membre de la famille ou d'un bénévole. Dans l'ensemble, ceux qui sont **moins** susceptibles d'avoir une opinion positive de l'ARC sont les travailleurs autonomes et les ménages qui gagnent plus de 80 000 \$ par année.

Une analyse plus approfondie de la façon dont les répondants ont attribué une note à l'ARC à l'égard de l'équité révèle des tendances qui sont très similaires à ce qui a été souligné lors de la phase des groupes de discussion de la présente étude de recherche. L'incidence de l'interaction avec l'ARC semble liée aux perceptions de l'équité, ou à l'inverse, moins une personne doit interagir avec l'ARC, plus sa perception de l'équité sera élevée. En outre, plus la situation fiscale d'un répondant est simple, plus son opinion de l'ARC sur le plan de l'équité sera bonne, et plus les répondants sont âgés, moins leur perception de l'équité est favorable.

Lorsqu'il s'agit de comprendre l'incidence de l'équité sur la façon dont l'ARC est perçue en général, une analyse de corrélation révèle qu'il y a forcément un lien entre l'efficacité de l'ARC et la façon dont elle est perçue en général. Ensuite, les perceptions de l'orientation axée sur le service à la clientèle, de **l'équité** et de l'exactitude sont un autre ensemble d'attributs qui semblent très liés aux perceptions globales de l'ARC en tant qu'organisme d'administration de l'impôt.

Une analyse de corrélation plus approfondie révèle qu'il y a un lien entre les perceptions de l'équité et quatre autres attributs clés globaux. Le lien le plus fort semble être celui entre l'équité et la transparence, et viennent ensuite l'efficacité, l'exactitude et l'orientation axée sur le service à la clientèle. L'amélioration de la satisfaction à l'égard des éléments importants de la transparence et de l'orientation axée sur le service à la clientèle offrira les principaux gains de l'ARC sur la question de l'équité. L'exactitude et l'efficacité ne devraient pas être ignorées. Même si les notes relatives à la satisfaction à l'égard de ces deux attributs sont plus élevées, il y a encore des aspects à améliorer. Les efforts à l'égard de ces deux attributs permettront également d'améliorer la façon dont l'ARC est perçue sur le plan de l'équité.

Focus sur l'équité

L'ARC a été évaluée par rapport à une gamme complète d'attributs et d'activités particuliers liés à des mesures du rendement clés, comme l'équité, l'accessibilité, la transparence et l'orientation axée sur le service à la clientèle.

Préparation et production de déclarations de revenus, et établissement de cotisations

Près de la moitié des répondants de l'étude conviennent (notes situées entre 8 et 10) que **le processus** de collecte de renseignements à l'appui de leurs déclarations de revenus est simple (51 %) et que **le niveau d'efforts ou les coûts** liés à la préparation de leurs déclarations de revenus sont équitables (49 %). Les répondants étaient moins susceptibles de convenir que **l'ARC informe de façon proactive** les contribuables au sujet des crédits d'impôt et des avantages fiscaux auxquels ils ont droit (18 % des répondants ont donné une note située entre 0 et 3), que **l'ARC travaille avec eux** en vue de trouver des options de paiement lorsque le montant dû est difficile à gérer (35 % des répondants ont donné une note située entre 8 et 10), et que **l'ARC ferait preuve de souplesse** si des circonstances imprévues les empêchaient de produire leur déclaration de revenus ou d'effectuer un paiement dans les délais (34 %).

Un autre ensemble d'énoncés a été présenté aux répondants pour évaluer le rendement de l'ARC concernant l'établissement des cotisations. L'ARC a obtenu des notes élevées concernant la **rapidité** de l'envoi des remboursements (70 % des répondants lui ont attribué une note située entre 8 et 10) et de l'établissement des cotisations (65 %). Le rendement de l'ARC est modéré en ce qui concerne l'explication des résultats de la cotisation (53 %), mais il est plutôt faible en ce qui concerne l'imposition de **pénalités et d'intérêts équitables** (31 %). Il est important de noter que 13 % des répondants ont indiqué qu'ils ne savent pas si les pénalités et les intérêts sont équitables, parce qu'ils n'ont probablement jamais été tenus d'en payer.

Soutien et ressources à la disposition des Canadiens

Une bonne moitié des répondants au sondage (51 %) conviennent que l'ARC fournit du soutien et des ressources **précis et exacts**, mais ils s'entendent moins sur la question à savoir si le soutien et les ressources fournis sont **faciles d'accès** (39 %) et **faciles à comprendre** (38 %).

Efforts déployés par l'ARC pour s'assurer que les contribuables sont conformes

Les répondants ne semblent pas être d'avis que l'ARC utilise une approche équilibrée pour **communiquer les omissions ou les erreurs survenues dans les déclarations de revenus**. Si le contribuable a oublié quelque chose dans sa déclaration et qu'il doit plus d'argent que prévu, 72 % des répondants sont d'avis que l'ARC les aviserait de cet oubli. À l'inverse, si des crédits ont été oubliés par le contribuable, seulement 40 % des répondants sont convaincus que l'ARC les aviserait de cet oubli au moment de la révision de la déclaration de revenus.

Certaines améliorations semblent justifiées en ce qui concerne les aspects de la communication relative aux vérifications et aux demandes de renseignements et de documentation. Plus particulièrement, près de la moitié des répondants (48 %) estiment que les **demandes de précisions ou de documents à l'appui** de l'ARC lors de la révision des déclarations de revenus sont équitables, un tiers des répondants sont d'avis que la manière dont l'ARC **détermine qui est visé par une vérification** est juste (33 %), et près du quart des répondants conviennent que l'ARC fait un bon travail pour **expliquer aux Canadiens les fonds recouvrés dans le cadre de ses vérifications** (26 %).

Ligne d'information sans frais de l'ARC

On a demandé aux répondants à l'étude qui ont utilisé la ligne d'information sans frais de l'ARC de noter plusieurs aspects du service à l'aide d'une échelle de fréquence de cinq points (*toujours, souvent, parfois, rarement ou jamais*). La vaste majorité de ces utilisateurs (88 %) affirme que les agents au téléphone sont souvent ou toujours **respectueux**, qu'ils fournissent **des renseignements exacts** (76 %) et qu'ils **répondent entièrement à toutes leurs questions** (75 %). **L'empathie à l'égard de la situation fiscale** que doit gérer l'appelant (56 %) et le **temps d'attente** en ligne avant de pouvoir parler à un agent (36 %) n'ont pas obtenu une note aussi élevée.

Une analyse plus approfondie établit un lien entre les perceptions générales de l'équité et la capacité des agents à fournir des renseignements exacts, à faire preuve d'empathie envers l'appelant, et dans une moindre mesure, à répondre à toutes les questions de l'appelant. L'élément le plus important à prendre en considération est l'empathie des agents à l'égard de la situation fiscale que doit gérer le contribuable, puisque cet élément est grandement lié à l'équité, et le rendement de l'ARC à l'égard de cet attribut est relativement faible.

Expérience de la vérification fiscale

On a demandé aux répondants à l'étude ayant subi une vérification au cours de la dernière année (9 % des répondants) d'indiquer s'ils sont d'accord ou en désaccord avec un certain nombre d'énoncés au sujet de leur dernière expérience avec l'ARC en ce qui concerne la vérification de leur déclaration de revenus des particuliers. Dans l'ensemble, la moitié des répondants ayant subi une vérification est d'avis que le processus de vérification est équitable, et une proportion semblable convient que le résultat de la vérification était juste. En ce qui concerne les aspects particuliers de l'expérience de vérification, les résultats indiquent que les vérificateurs sont moyennement bien notés en ce qui concerne l'attitude et les connaissances, tandis que certains aspects du processus de vérification actuel et certains attributs relatifs à la communication ne répondent pas aux attentes. Plus précisément :

- Près de la moitié des répondants estiment que le vérificateur avait compris leur point de vue, et à peu près le même nombre de répondants croient qu'ils ont eu assez de temps et de conseils pour répondre aux exigences de la vérification.
- Moins de la moitié des répondants sont d'avis que l'ARC ou le vérificateur a expliqué clairement le processus de vérification et les résultats de cette dernière, et qu'il a fait preuve d'empathie à l'égard de la situation fiscale que les contribuables devaient gérer.

Méthodologie – Phase du sondage

Tous les travaux de recherche ont été menés conformément aux normes professionnelles établies par l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing et aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada.

L'étude prenait la forme d'un sondage téléphonique à l'échelle nationale réalisé auprès de Canadiens de 18 ans ou plus. L'échantillon comprenait des numéros de téléphone filaire traditionnel et une sous-part de ménages utilisant uniquement un téléphone cellulaire.

Quorus a conçu l'instrument de sondage en anglais et a collaboré avec l'ARC pour l'achèvement de celui-ci. L'ARC a traduit la version anglaise du sondage. Les questionnaires finaux approuvés ont été programmés aux fins de la collecte informatisée de données téléphoniques, et le sondage a été enregistré dans le système national d'enregistrement des sondages de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing.

Les répondants avaient le choix d'effectuer l'entrevue en français ou en anglais et ont été informés de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*. Pour être sélectionnés, les répondants à l'étude devaient correspondre à la personne de leur ménage qui est responsable, en tout ou en partie, de la production des déclarations de revenus du ménage ou des interactions avec l'ARC.

L'entrevue téléphonique durait environ 13 minutes et comprenait majoritairement des questions fermées. La collecte de données a été effectuée du 13 au 29 mars 2017 et comprenait un essai préliminaire du questionnaire.

Au total, 2 000 entrevues ont été menées selon une approche d'échantillonnage aléatoire stratifié. Le taux de réponse pour l'échantillonnage global était de 7,5 %. Les résultats de la recherche peuvent être extrapolés à un plus vaste public cible, compte tenu de la marge d'erreur liée à la taille de l'échantillon, soit environ 2,2 %, 19 fois sur 20. Les marges d'erreur varient en fonction de différents facteurs. Par exemple, la marge d'erreur des résultats relatifs aux sous-groupes dont l'échantillon est plus petit sera plus élevée. De plus, la marge d'erreur est généralement plus élevée pour les questions où 50 % des répondants ont répondu d'une façon et 50 % d'une autre façon. En général, plus le pourcentage pour une réponse en particulier s'approche de 0 % ou de 100 %, plus la marge d'erreur diminue.

Les données ont été pondérées par région, sexe, âge et zone urbaine ou rurale afin de veiller à ce que les répartitions définitives de l'échantillon final reflètent celles de la population canadienne selon les dernières données du Recensement.

Fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.
Numéro du contrat : 46558-17-4351/001/CY
Date d'octroi du contrat : 9 janvier 2017
Valeur du contrat (TVH incluse) : 149 673,02 \$
Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence du Revenu du Canada à l'adresse suivante : relations.medias@cra-arc.gc.ca.