

RECHERCHE D'ENTREPRISE ANNUELLE DE 2017 (REA)

Hiver 2017 – Constatations qualitatives et rapport méthodologique



Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada

Soumis à
Agence du revenu du Canada

Préparé par :
Léger

This document is also available in English.

Numéro du contrat : 46575-188941/001/CY

Numéro de ROP : 043-17

Date d'attribution : 10-11-2017

Projet 15737-001

2018-06-21

Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à l'adresse media.relations@cra-arc.gc.ca.

Léger
507 Place d'Armes, bureau 700
Montréal, Québec
H2Y 2W8
Téléphone : 514-982-2464
Téléc. : 514-987-1960

ÉNONCÉ SUR LA NEUTRALITÉ POLITIQUE

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Léger, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de la neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications – Annexe C (Annexe C : Procédures obligatoires pour la 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.

Signé,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Christian Bourque".

Christian Bourque
Vice-président exécutif et associé
Léger
507 Place d'Armes, bureau 700
Montréal, Québec
H2Y 2W8
cbourque@leger360.com

Nom du fournisseur : Léger

Numéro du contrat SPAC : 46575-188941/001/CY

Date originale du contrat : 10-11-2017

Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à l'adresse media.relations@cra-arc.gc.ca.

TABLE DES MATIÈRES

1. Résumé	5
1.1 Contexte et objectifs	5
1.2 Utilisation prévue des résultats	6
1.3 Méthodologie	6
1.3.1 Phase qualitative de la REA	6
1.3.2 Phase quantitative de la REA	8
1.4 Rapport	10
1.5 Aperçu des résultats qualitatifs	10
1.6 Renseignements supplémentaires	16
2. Executive Summary	17
2.1 Background and Objectives	17
2.2 Intended Use of the Results	18
2.3 Methodology	18
2.3.1 ACR Qualitative Phase	18
2.3.2 ACR Quantitative Phase	20
2.4 Report	21
2.5 Overview of Qualitative Findings	22
2.6 Additional information	27
3. Résultats détaillés	28
3.1 Impressions de l'ARC	28
3.2 Les caractéristiques ou les mots qui décrivent l'Agence	30
3.3 Les enjeux et les comportements actuels concernant la production de déclarations de revenus	31
3.4 Intégrité du régime fiscal	33

3.5 Peu importe les circonstances, les participants ne dénonceront pas un contrevenant connu ou soupçonné.	36
3.6 L'économie clandestine	37
3.7 Évaluation des messages clés	40
3.7.1 Messages pour le segment entreprise et intermédiaires fiscaux	41
3.7.2 Messages pour le segment de la population générale	44
3.8 Moyens efficaces pour accroître la sensibilisation à l'économie clandestine	48
3.9 Paradis fiscaux à l'étranger	49
4. Méthodologie détaillée	51
4.1 Méthodologie qualitative	51
4.1.1 Recrutement	51
4.1.2 Incitatifs	53
4.1.3 Lieux et dates	53
4.1.4 Animation	55
4.2 Méthode quantitative	55
4.2.1 Sondages auprès de la population générale	55
4.2.2 Sondage d'entreprise annuel	63
ANNEXE A – Guides de recrutement	68
ANNEXE B – Guides de discussion	110
GUIDE DE DISCUSSION – POPULATION GÉNÉRALE DU CANADA	110
GUIDE DE DISCUSSION – DÉCIDEURS PME ET INTERMÉDIAIRES	117
GUIDE DE DISCUSSION – POPULATION GÉNÉRALE DU CANADA	126
GUIDE DE DISCUSSION – DÉCIDEURS PME ET INTERMÉDIAIRES FISCAUX	133
ANNEXE C – Exercices	139
ANNEXE D – Questionnaires de sondage	145
RECHERCHE D'ENTREPRISE ANNUELLE 2017 – QUESTIONNAIRE DE SONDAGE DESTINÉ À LA POPULATION GÉNÉRALE	145
2017 ANNUAL CORPORATE RESEARCH - GENERAL PUBLIC SURVEY QUESTIONNAIRE	168
RECHERCHE D'ENTREPRISE ANNUELLE 2017 - QUESTIONNAIRE DE SONDAGE DESTINÉ AUX ENTREPRISES	189
2017 ANNUAL CORPORATE RESEARCH – BUSINESS SURVEY QUESTIONNAIRE	211

1. Résumé

Léger est heureux de présenter à l'Agence du revenu du Canada (Agence) le présent rapport sur les résultats d'une série de groupes de discussion et les détails méthodologiques de sondages quantitatifs et des groupes de discussion. L'Agence a mandaté Léger pour mener sa Recherche d'entreprise annuelle de 2017 (REA). Cette recherche annuelle évalue plusieurs indicateurs importants, comme le rendement global de l'Agence, ainsi que la confiance et la satisfaction globale à son égard, parmi la population générale canadienne, les petites et moyennes entreprises, et les intermédiaires fiscaux.

Le présent rapport a été préparé par Léger, qui a été engagé par Services publics et Approvisionnement Canada (numéro de contrat 46575-188941/001/CY, octroyé le 10 novembre 2017).

1.1 Contexte et objectifs

En 2005, l'Agence a lancé un sondage annuel mettant l'accent sur les enjeux touchant l'ensemble de l'organisation. Depuis, la recherche a évolué et le sondage a été réalisé pendant plusieurs années (mais pas chaque année). Parmi les changements apportés avec le temps à l'approche adoptée dans le cadre de la recherche, une phase qualitative a été ajoutée en 2011. De plus, chaque année, des modules peuvent être ajoutés ou retirés du sondage, selon les objectifs de la recherche. L'édition de 2017 comprend pour la première fois un module sur l'observation comprenant des questions sur l'économie clandestine et les paradis fiscaux à l'étranger.

La REA est d'une grande valeur pour l'Agence pour la contextualisation d'autres études, la gestion de la mobilisation et de la réputation, l'élaboration de stratégies de communication et la détermination des publics cibles pour les tactiques de communication, etc.

La recherche de cette année a permis d'étudier les éléments suivants :

- Perceptions générales à l'égard de l'ARC;
- Expérience concernant la production des déclarations de revenus;
- Perceptions des contacts et des rapports avec l'ARC;
- Moyens de communication;
- Expérience concernant le site Web de l'Agence;

- Comportements envers l'observation et l'économie clandestine;
- Indicateurs démographiques.

1.2 Utilisation prévue des résultats

Les résultats obtenus au moyen de la présente recherche permettront de fournir des renseignements généraux et des renseignements contextuels à l'Agence au sujet des perceptions du public et des entreprises. Avec cette information, l'Agence peut évaluer des facteurs, comme la confiance et la satisfaction à l'égard de l'Agence. Elle peut également contextualiser d'autres renseignements recueillis dans le cadre de la recherche et fournir des renseignements pour décrire les résultats sur la mobilisation et la gestion de la réputation. La compréhension des perceptions et des comportements de la population permet à l'Agence de déterminer des groupes cibles en vue de mesures et de communications précises. Les résultats de la recherche d'entreprise annuelle de 2017 sont destinés à être utilisés dans les exercices de planification stratégique de l'Agence et l'analyse des tendances de l'opinion du public. Les résultats peuvent aussi être utilisés dans le cadre d'autres initiatives d'établissement de rapports et de suivi d'entreprise, y compris l'indice de la perception du public pour le cadre d'établissement de rapports du ministère et les rapports annuels du commissaire aux gouvernements des provinces et des territoires, etc.

1.3 Méthodologie

La REA comprend deux volets de recherche principaux : 1) une phase qualitative comprenant des groupes de discussion; 2) une phase quantitative comprenant des sondages. La population cible pour la totalité de ce projet de recherche comprenait trois groupes principaux : 1) la population adulte générale du Canada, 2) les décideurs de petites et moyennes entreprises (PME), 3) les intermédiaires fiscaux (en d'autres mots, les gens qui travaillent avec des clients de petites entreprises sur des questions d'ordre fiscal).

1.3.1 Phase qualitative de la REA

Léger a organisé 16 groupes de discussion dans 6 endroits différents dans l'ensemble du Canada : Toronto, Brampton, Calgary, Halifax, Montréal et Sherbrooke. Tous les groupes de discussion ont eu lieu entre le 22 janvier 2018, et le 5 février 2018. Tous les groupes ont été réalisés en anglais, sauf pour les groupes réalisés en français dans la province de Québec (Montréal et Sherbrooke).

Dans chacune des quatre provinces sélectionnées pour la recherche, deux séances ont été réalisées avec la population générale, une avec les décideurs de PME et une autre avec les intermédiaires fiscaux.

Le tableau suivant donne des précisions sur les 16 groupes de discussion qui ont eu lieu au cours de la Recherche d'entreprise annuelle de 2017 :

Tableau 1 : Détails des séances de discussion en groupe

Ville	Participants	Cible	Heure	Langue	Date
Toronto ON	8	Décideurs de PME (225 \$)	17 h 30	anglais	Le 22 janvier 2018
Toronto ON	10	Intermédiaires fiscaux (250 \$)	19 h 30	anglais	Le 22 janvier 2018
Brampton ON	8	Revenu faible ou moyen (100 \$)	17 h 30	anglais	Le 23 janvier 2018
Brampton ON	10	Revenu élevé (100 \$)	19 h 30	anglais	Le 23 janvier 2018
Montréal QC	10	Décideurs de PME (225 \$)	17 h 30	français	Le 24 janvier 2018
Montréal QC	9	Intermédiaires fiscaux (250 \$)	19 h 30	français	Le 24 janvier 2018
Halifax NÉ	10	Revenu faible ou moyen (100 \$)	17 h 30	anglais	Le 29 janvier 2018
Halifax NÉ	6	Revenu élevé (100 \$)	19 h 30	anglais	Le 29 janvier 2018
Halifax NÉ	9	Décideurs de PME (225 \$)	17 h 30	anglais	Le 30 janvier 2018
Halifax NÉ	7	Intermédiaires fiscaux (250 \$)	19 h 30	anglais	Le 30 janvier 2018
Calgary AB	8	Revenu faible ou moyen (100 \$)	17 h 30	anglais	Le 31 janvier 2018
Calgary AB	10	Revenu élevé (100 \$)	19 h 30	anglais	Le 31 janvier 2018
Calgary AB	9	Décideurs de PME (225 \$)	17 h 30	anglais	Le 1er février 2018
Calgary AB	10	Intermédiaires fiscaux (250 \$)	19 h 30	anglais	Le 1er février 2018
Sherbrooke QC	8	Revenu faible ou moyen (100 \$)	17 h 30	français	Le 5 février 2018
Sherbrooke QC	9	Revenu élevé (100 \$)	19 h 30	français	Le 5 février 2018
Total	141				

Les séances de discussion duraient environ 120 minutes et comprenaient de 7 à 10 participants (sur 10 personnes recrutées pour chaque groupe). Au total, 141 personnes ont participé à ces séances de discussion en groupe.

Les participants ont été recrutés en utilisant une méthode hybride composée d'une composition téléphonique aléatoire et d'un panel en ligne de Canadiens qui ont accepté d'être contactés aux fins d'études de marché. Toutes les normes de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence marketing (ARIM) et du gouvernement du Canada ont été respectées.

Les participants de la population générale ont reçu une compensation de 100 \$, tandis que les décideurs de PME ont reçu 225 \$ et les intermédiaires professionnels fiscaux ont reçu 250 \$.

Énoncé des limites

Les résultats de cette recherche qualitative (c.-à-d. les groupes de discussion) devraient être considérés comme directionnels seulement et ne doivent pas être considérés comme représentatifs de toute la population canadienne et être inférés à son ensemble. Cette recherche qualitative est destinée à donner un aperçu plus précis des raisons sous-jacentes expliquant l'existence d'une opinion donnée ou son absence.

1.3.2 Phase quantitative de la REA

Sondage de la population générale du Canada

Léger a réalisé un sondage téléphonique auprès de 1 647 adultes canadiens entre le 16 janvier et le 21 février 2018. Des numéros de téléphone servant d'échantillon de base ont été générés et un échantillon aléatoire a été tiré à l'aide d'une méthode stratifiée régionale afin d'atteindre les tailles d'échantillon minimales dans chaque région du Canada. Un échantillon téléphonique aléatoire de cette taille donne une marge d'erreur de $\pm 2,4$ % avec un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

La répartition régionale était comme suit :

Tableau 2 : Quotas régionaux

Région	Quotas	Échantillon effectif
Région de l'Atlantique (N.-É., N.-B., I.-P.É., T.N.)	175	175

Québec	375	375
Ontario et Nunavut	525	525
Région des Prairies (y compris Alb.)/T. N.-O.	325	372
C.-B./Yukon	200	200
Total	1 600	1 647

Le questionnaire utilisé pour l'enquête menée auprès de la population générale avait une durée moyenne de 18 minutes.

Sondage auprès des répondants d'entreprises

En plus du sondage réalisé auprès de la population générale, Léger a réalisé un sondage en ligne auprès de décideurs de petites et moyennes entreprises et d'intermédiaires fiscaux. L'échantillon pour cette partie de l'étude a été acheté par Léger. La collecte de données a eu lieu entre les 17 janvier et 1^{er} février 2018. Un total de 605 répondants ont pris part au sondage : 302 décideurs de PME et de 303 intermédiaires fiscaux.

Plus précisément, les décideurs de PME interrogés comprenaient des répondants ayant le profil suivant :

- Président, PDG ou propriétaire
- Directeur financier ou contrôleur
- Comptable
- Gestionnaire ou agent de la paye
- Gestionnaire
- Commis comptable
- Agent financier

Les intermédiaires fiscaux comprenaient des répondants ayant le profil suivant :

- Comptable
- Conseiller fiscal
- Agent de l'impôt
- Avocat-fiscaliste
- Fiscaliste

1.4 Rapport

Le résumé du présent rapport présente les principales constatations de la phase qualitative de la REA. Le résumé est suivi d'une analyse détaillée des constatations des groupes de discussion. Des détails supplémentaires sur la méthodologie de la REA (qualitatifs et quantitatifs) sont présentés à la section 3 du présent rapport. Les questionnaires de recrutement, les guides du modérateur et les questionnaires du sondage sont inclus dans l'annexe. Les tableaux de données des sondages quantitatifs sont présentés dans un document distinct.

1.5 Aperçu des résultats qualitatifs

OBSERVATIONS CLÉS – GROUPES DE LA POPULATION GÉNÉRALE

La plupart des gens ne connaissent pas très bien le régime fiscal et l'Agence du revenu du Canada.

En général, même si l'Agence est bien connue, les participants des groupes de discussion ne connaissent pas tellement sa mission et son rôle. Son rôle est souvent confondu avec le rôle d'autres ministères fédéraux. Les répondants ne connaissaient pas tellement le régime fiscal du Canada. Certains participants aimeraient voir ce sujet dans le programme scolaire obligatoire.

En général, les gens font affaire avec l'Agence une fois par année pendant la période de production des déclarations et, pour certains, il n'y a pas de contact du tout. Les participants de la population générale préfèrent habituellement qu'un spécialiste prépare leurs déclarations de revenus annuelles. Ce processus est considéré comme trop long et complexe. Donner cette tâche à un spécialiste est une façon d'éviter les erreurs et de s'assurer d'obtenir le plus gros remboursement d'impôt possible. Seulement quelques participants préfèrent encore produire leur propre déclaration de revenus au moyen de logiciels.

Plusieurs participants de la population générale ont l'impression que le régime est injuste.

Les participants sont d'avis que le régime ne les favorise pas. Ils croient que le régime permet aux grandes sociétés et aux personnes riches d'éviter de payer leur juste part sans problème, alors que les gens ordinaires et les propriétaires de petites entreprises ne peuvent pas bénéficier de la même générosité. Ils considèrent clairement le régime

comme injuste lorsqu'ils comparent les grands contribuables aux petits. Bon nombre de participants estiment également que l'Agence passe plus de temps « à déranger » les petits joueurs plutôt qu'à essayer d'attraper les gros joueurs.

L'Agence est généralement perçue de façon négative (malgré les améliorations perçues)...

À première vue, les participants ont une perception plutôt négative de l'Agence. Au mieux, leur impression est neutre. Même si certains participants ont mentionné que l'Agence s'est améliorée au cours des dernières années par la facilitation de la manière de produire et de soumettre les déclarations de revenus et l'amélioration de son site Web, d'autres perçoivent l'Agence comme une organisation complexe et rigide, ce qui peut être frustrant et entraîner bien des incohérences.

... contrairement à ses employés, qui sont perçus de façon positive.

Les participants des groupes de discussion établissent une distinction nette entre le régime, l'Agence et les employés qui y travaillent. Plusieurs participants ont affirmé que le problème découle du régime (lequel n'est pas juste ou éthique) et non des employés de l'Agence. En fait, les employés sont plutôt perçus de façon positive. Les qualités fréquemment associées aux employés de l'Agence sont le professionnalisme et le respect.

La fraude fiscale est perçue comme une infraction grave.

La majorité des participants de la population générale est d'avis que la fraude fiscale est une infraction grave. Toutefois, ils croient que les Canadiens sont principalement honnêtes et qu'ils respectent les règles. À leurs yeux, seule une minorité de Canadiens se livrent à de l'évasion fiscale. De plus, ils jugeraient très risqué de se livrer à la fraude fiscale. Ils croient que l'Agence a de nombreuses ressources pour détecter les fraudeurs et les attraper.

Plusieurs d'entre eux pensent que s'ils connaissaient une personne qui commettait de la fraude fiscale, ils conseilleraient à cette personne de tout déclarer à l'Agence. En fait, ils sont convaincus que l'Agence les attraperait éventuellement; par conséquent, ils encouragent fortement toute personne à être honnête dans sa déclaration de revenus. Cependant, il est hors de question que les participants deviennent des informateurs pour l'Agence. Aucun d'entre eux ne dénoncerait un fraudeur à l'Agence. Ils estiment que ce n'est pas leur travail de le faire et ils ne voudraient pas que les Canadiens créent une

culture de dénonciation. Ils n'aiment pas l'idée que les citoyens se dressent les uns contre les autres.

L'économie clandestine et les paradis fiscaux sont des enjeux difficiles à comprendre pour la population générale.

L'économie clandestine : Quelle est l'ampleur du problème?

Les participants ne connaissent pas le concept de l'économie clandestine. Ils parlent du marché noir ou du travail au noir. Toutefois, ils ne connaissent pas très bien le phénomène. La plupart d'entre eux ne peuvent pas facilement évaluer l'étendue du problème au Canada. Pour certains, l'économie clandestine est répandue, alors que pour d'autres, il s'agit d'un phénomène qui devient de moins en moins important avec le temps. Ils ont beaucoup de difficulté à estimer les montants que perd le gouvernement annuellement en raison de l'économie clandestine. Une partie du problème est que, dans leur esprit, l'économie clandestine ne représente que de petites sommes d'argent. Ils ne comprennent pas que les petits montants s'accumulent avec le temps. Ils pensent également que l'économie clandestine est composée des gens ordinaires qui essaient de « survivre », et non de gens riches ou de grandes sociétés.

Paradis fiscaux

La plupart des participants des groupes de discussion se rappellent avoir récemment entendu parler des paradis fiscaux dans les médias. Quelques-uns ont mentionné les « Panama Papers » ou les « Paradise Papers » pendant la discussion. Toutefois, aucun d'entre eux n'était en mesure d'élaborer sur le sujet. En fait, la plupart des participants ne savaient absolument rien au sujet des paradis fiscaux. Les participants ne sont pas au courant de ce que fait l'Agence actuellement pour contrer ce problème. Ils ne sont pas au courant des programmes élaborés ou des mesures qui ont été prises contre l'évasion fiscale qui utilise les paradis fiscaux. Pour les participants, les paradis fiscaux sont utilisés par les personnes riches ou par les grandes sociétés afin de camoufler de grandes sommes d'argent à l'Agence. Ce n'est pas quelque chose qui est accessible à la population générale. Il faut de nombreuses ressources, des avocats et des comptables pour accéder aux paradis fiscaux.

Le problème des paradis fiscaux est plus important que l'économie clandestine.

Spontanément, de nombreux participants étaient plus enclins à croire que les paradis fiscaux étaient un plus grand problème pour le Canada que l'économie clandestine. Ils croient que l'Agence devrait consacrer davantage de ressources à récupérer l'argent de paradis fiscaux.

Test de messages sur l'économie clandestine

En tout, sept (7) messages ont été mis à l'essai dans les groupes de la population générale. En général, les participants avaient tendance à préférer les messages qui étaient plutôt positifs et à rejeter ceux qu'ils considéraient comme étant de nature plus accusatoire. De plus, les messages offrant des conseils allant au-delà des questions fiscales ont été perçus de façon positive (p. ex., comment un contrat écrit avec un entrepreneur les protégeait de plusieurs façons). Les participants ont indiqué qu'ils préféreraient un message ayant des exemples concrets leur indiquant comment l'argent recueilli au moyen des impôts est utilisé.

Communications de l'ARC

Les participants de la plupart des groupes étaient d'avis que l'Agence devrait informer les Canadiens et communiquer avec eux au sujet de certaines statistiques générales décrivant ses réussites dans la réduction de l'économie clandestine et des paradis fiscaux à l'étranger ou dans la lutte contre ces derniers. Les statistiques générales devraient se concentrer sur la taille du problème, sur le nombre de personnes ou de sociétés qui ont été attrapées, sur les conséquences qui en ont découlé et sur le montant de l'impôt qui a été remis au gouvernement du Canada dans le processus. Les participants croyaient qu'il s'agirait là d'une mesure positive puisque, de leur point de vue, un certain niveau de crainte envers l'Agence serait une mesure dissuasive efficace contre la fraude fiscale.

OBSERVATIONS CLÉS – GROUPES DE PME ET D'INTERMÉDIAIRES FISCAUX

Les décideurs des petites et moyennes entreprises et les intermédiaires fiscaux ne semblent pas avoir une opinion complètement différente de celle des participants de la population générale. Sur la grande majorité des sujets, les opinions exprimées étaient semblables, et il est possible d'observer les mêmes tendances parmi les deux groupes cibles. Même si les opinions étaient similaires, certaines différences ont été observées. Ces différences principales sont décrites ci-dessous.

La notoriété de l'Agence et la connaissance de celle-ci sont supérieures chez les décideurs des PME et les intermédiaires fiscaux.

Ces participants ont, sans surprise, une connaissance plus approfondie de l'Agence et des points de vue beaucoup plus établis à son sujet. Contrairement à la population générale, ils connaissent davantage la mission et le rôle de l'Agence. En effet, ces participants sont régulièrement en communication avec l'Agence comparativement au reste de la population. Plusieurs intermédiaires fiscaux disent même qu'ils ont à communiquer avec l'Agence sur une base quotidienne. Leurs expériences se reflètent dans leur opinion.

Des améliorations notables ont été observées dans le site Web et les services électroniques de l'Agence.

Les efforts de l'Agence en vue d'améliorer ses services électroniques et son site Web ont été remarqués par les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux. Ils disent que l'Agence a été proactive dans ce domaine et ils semblent être satisfaits des changements qui ont été apportés.

Les interactions avec les employés de l'Agence sont frustrantes.

Les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux soulignent que les employés de l'Agence sont toujours professionnels et courtois. Malgré ces aspects positifs, de nombreux participants étaient d'avis que leurs interactions avec les agents de l'Agence ne sont pas toujours positives. Ils estiment qu'ils ne sont pas toujours bien compris par ces derniers. Ils critiquent également l'impossibilité de parler avec la même personne au cours de leurs différents appels, ce qui signifie qu'ils doivent réexpliquer leur cas ou leur problème à chaque fois. Cela peut être frustrant pour eux, surtout s'ils reçoivent des conseils incohérents d'un employé à l'autre. Ils font remarquer que les employés de l'Agence semblent manquer de formation et ils estiment que l'efficacité varie beaucoup d'une personne à l'autre.

Les procédures et le manque de souplesse sont un problème.

Plusieurs décideurs de PME et intermédiaires fiscaux disent que l'Agence manque de souplesse. Pour eux, l'observation excessive des procédures et des politiques est une source importante d'insatisfaction. En plus d'être de simples tracas bureaucratiques, les procédures de l'Agence nuisent à l'efficacité des agents.

Le service Mon dossier a une solide réputation, tandis que le service des agents de liaison n'est pas connu.

La réputation de Mon dossier est assez forte chez les preneurs de décisions et les intermédiaires fiscaux. Bien que bon nombre d'entre eux pensent que le processus d'inscription est laborieux, la majorité de ceux qui l'utilisent est satisfaite. Par ailleurs, le service des agents de liaison n'est pas connu. Même si certains participants ont affirmé qu'ils n'aiment pas l'idée d'inviter les agents de l'Agence dans leur entreprise, plusieurs décideurs ont souligné leur intérêt pour ce genre de service. Ils auraient aimé que l'Agence annonce ce service.

Les points de vue au sujet de la fraude fiscale, de l'économie clandestine et des paradis fiscaux à l'étranger sont semblables à ceux de la population générale.

Les participants qui sont des décideurs de PME ou des intermédiaires fiscaux n'ont pas des points de vue complètement différents de ceux de la population générale à l'égard de la fraude fiscale, de l'économie clandestine et des paradis fiscaux à l'étranger. Les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux sont confiants que l'Agence est bien équipée pour déceler les fraudeurs fiscaux. Ils ne seraient pas disposés à dénoncer un suspect de fraude fiscale. Ils ne voient pas cela comme une de leurs responsabilités. Les intermédiaires fiscaux sont plus enclins à offrir leur aide à un potentiel fraudeur fiscal afin de permettre à cette personne d'économiser de l'argent légalement, mais ils n'aideraient pas quelqu'un à commettre de la fraude.

Pour ce qui est de l'enjeu des paradis fiscaux, ils avaient une assez bonne connaissance de la matière, mais pas de renseignements précis. Un peu comme la population générale, ils n'étaient pas capables de dire ce que fait l'Agence de manière concrète pour lutter contre le problème. Ils ne sont pas au courant des programmes mis en œuvre par l'Agence. Toutefois, certains participants ont souligné que les paradis fiscaux ne sont pas nécessairement illégaux et que l'Agence n'a pas nécessairement le pouvoir de régler le problème. Ils ont tendance à penser que la solution pourrait être politique et qu'elle doit venir de la législation. Les intermédiaires fiscaux étaient probablement ceux qui en connaissaient le plus sur le sujet et ils doutaient que les paradis fiscaux à l'étranger soient un problème aussi gros que celui de l'économie clandestine.

Test de messages sur l'économie clandestine

En tout, six (6) messages ont été mis à l'essai dans les groupes de PME et d'intermédiaires fiscaux. Comme pour les groupes de la population générale, les participants avaient tendance à préférer les messages qui étaient plutôt positifs et à rejeter ceux qu'ils

considéraient comme étant de nature plus accusatoire. Toutefois, ils conseilleraient à l'Agence d'utiliser une approche mixte pour communiquer avec le public : 1) une approche positive qui informe le public au sujet de l'économie clandestine, de la fraude et de l'évasion fiscale, afin d'augmenter la connaissance générale au sujet de ces enjeux; 2) une approche qui aurait un effet dissuasif en publiant le nombre de fraudeurs fiscaux ayant été pris, les conséquences de la fraude fiscale et le montant d'argent recouvré par l'Agence.

1.6 Renseignements supplémentaires

Nom du fournisseur :	Léger
Numéro du contrat :	46575-188941/001/CY
Date d'octroi du contrat :	2017-11-10

Le montant du contrat visant cette recherche s'est élevé à 156 578,45 \$ (TVH comprise).

2. Executive Summary

Leger is pleased to present this report on findings from a series of focus groups and on methodological details from quantitative surveys and a series of focus groups to the Canada Revenue Agency (CRA). The CRA mandated Leger to conduct its 2017 Annual Corporate Research (ACR). This annual research assesses several important indicators, such as overall performance and trust in and satisfaction with the CRA, among Canada's general public, small and medium-sized enterprises, and tax intermediaries.

This report was prepared by Leger who was contracted by Public Services and Procurement Canada (contract number 46575-188941/001/CY, awarded November 10, 2017).

2.1 Background and Objectives

In 2005, the CRA launched an annual survey focusing on corporate-wide issues. Since then, the research has evolved and the survey has been conducted over many years (but not every year). Among the changes made to the research approach over time, a qualitative phase was added in 2011. Moreover, each year, modules can be added or removed from the survey, depending on the research objectives. For the first time, the 2017 edition includes a compliance module with questions on the underground economy and offshore tax havens.

The ACR is of great value to the CRA for contextualizing other studies, the management of engagement and reputation, developing communication strategies, and identifying target audiences for communication tactics, etc.

This year's research explored the following elements:

- Overall perceptions of the CRA;
- Experience with income tax filing;
- Perceptions of contacts and dealings with the CRA;
- Contact methods;
- Experience with the CRA website;
- Attitudes toward compliance and the underground economy; and,
- Demographic indicators.

2.2 Intended Use of the Results

The results obtained through this research will provide the CRA with background and contextual information regarding perceptions of the public and businesses. With this information, the CRA may gauge factors, such as trust in and satisfaction with the CRA, contextualize other research information, and also provide information for reporting on engagement and reputation management. Understanding public perceptions and attitudes enables the CRA to identify target groups for specific action and communication. Findings from the 2017 ACR is intended to be used in the CRA's strategic planning exercises and internal analysis of trends in public opinion. Findings may also be used in other corporate reporting and tracking initiatives including the Public Perception Index for the Department Reporting Framework, and the Commissioner's Annual Reports to the Governments of the Provinces and Territories, etc.

2.3 Methodology

The ACR comprises two main research components: 1) a qualitative phase consisting of focus groups and 2) a quantitative phase consisting of surveys. The target population for this entire research project comprised three main groups: 1) the general adult population of Canada, 2) small and medium-sized enterprise (SME) decision-makers, and 3) tax intermediaries (that is to say, people who work with small business clients on tax-related matters).

2.3.1 ACR Qualitative Phase

Leger conducted 16 focus groups in six different locations across Canada: Toronto, Brampton, Calgary, Halifax, Montréal, and Sherbrooke. All focus groups were carried out between January 22, 2018, and February 5, 2018. All groups were held in English except for the French groups held in the province of Quebec (Montréal and Sherbrooke).

In each of the four provinces selected for the research, two sessions were conducted with the general population, one session was conducted with SME decision-makers, and another was conducted with tax intermediaries.

The following table details the 16 focus groups that took place during the 2017 ACR:

Table 1: Details of the Focus Group Sessions

City	Participants	Target	Time	Language	Date
Toronto, ON	8	SME decision-makers (\$225)	5:30 p.m.	EN	January 22, 2018
Toronto, ON	10	Tax intermediaries (\$250)	7:30 p.m.	EN	January 22, 2018
Brampton, ON	8	Low/Middle income (\$100)	5:30 p.m.	EN	January 23, 2018
Brampton, ON	10	High income (\$100)	7:30 p.m.	EN	January 23, 2018
Montréal, QC	10	SME decision-makers (\$225)	5:30 p.m.	FR	January 24, 2018
Montréal, QC	9	Tax intermediaries (\$250)	7:30 p.m.	FR	January 24, 2018
Halifax, NS	10	Low/Middle income (\$100)	5:30 p.m.	EN	January 29, 2018
Halifax, NS	6	High income (\$100)	7:30 p.m.	EN	January 29, 2018
Halifax, NS	9	SME decision-makers (\$225)	5:30 p.m.	EN	January 30, 2018
Halifax, NS	7	Tax intermediaries (\$250)	7:30 p.m.	EN	January 30, 2018
Calgary, AB	8	Low/Middle income (\$100)	5:30 p.m.	EN	January 31, 2018
Calgary, AB	10	High income (\$100)	7:30 p.m.	EN	January 31, 2018
Calgary, AB	9	SME decision-makers (\$225)	5:30 p.m.	EN	February 1, 2018
Calgary, AB	10	Tax intermediaries (\$250)	7:30 p.m.	EN	February 1, 2018
Sherbrooke, QC	8	Low/Middle income (\$100)	5:30 p.m.	FR	February 5, 2018
Sherbrooke, QC	9	High income (\$100)	7:30 p.m.	FR	February 5, 2018
Total	141				

The groups lasted approximately 120 minutes and were made up of 7 to 10 participants (out of 10 people recruited for each group). A total of 141 people participated in the focus group sessions.

Participants were recruited using a hybrid method consisting of random digit dialling (RDD) and an online panel of Canadians who agreed to be contacted for market research purposes. All Market Research and Intelligence Association (MRIA) and Government of Canada standards have been respected.

Participants from the general population received an honorarium of \$100, while SME decision-makers received \$225, and professional tax intermediaries received \$250.

Statement of Limitation

Findings from this qualitative research (i.e. focus groups) should be considered directional only, and results should not be projected as representative of the entire Canadian population. Qualitative research is intended to provide deeper insight into the underlying reasons for opinions or lack thereof.

2.3.2 ACR Quantitative Phase

Survey of General Population of Canada

Leger conducted a telephone survey with 1,647 adult Canadians between January 16 and February 21, 2018. Telephone numbers serving as the base sample were generated, and a random sample was drawn using a regional stratified approach in order to reach minimum sample sizes in each region of Canada. A random telephone sample of this size yields a margin of error of $\pm 2.4\%$ with a confidence interval of 95% (19 times out of 20).

The regional distribution was as follows:

Table 2: Regional Quotas

Region	Quotas	Effective Sample
Atlantic Region (NB, NS, PEI, NFL)	175	175
Quebec	375	375
Ontario/Nunavut	525	525
Prairies (including AB)/NWT	325	372
BC/Yukon	200	200
Total	1,600	1,647

The questionnaire used for surveying the general public had an average length of 18 minutes.

Survey of Corporate Respondents

In addition to the survey of the general population, Leger conducted an online survey of decision-makers in small and medium-sized enterprises and of tax intermediaries. The sample for this portion of the study was purchased by Leger. Data collection took place between January 17 and February 1, 2018. A total of 605 respondents took part in the survey: 302 SME decision-makers and 303 tax intermediaries.

More specifically, surveyed SME decision-makers included respondents with the following profile:

- President/CEO/Owner
- CFO/Comptroller
- Accountant
- Payroll Manager/Officer
- Manager
- Bookkeeper
- Financial Officer

Tax intermediaries included respondents with the following profile:

- Accountant
- Tax advisor
- Tax agent
- Tax lawyer
- Tax expert

2.4 Report

The executive summary of this report outlines key findings of the ACR's qualitative phase. The executive summary is followed by a detailed analysis of focus group findings. Additional details on the ACR methodology (qualitative and quantitative) are presented in Section 3 of this report. Recruitment questionnaires, the moderator's guides, and survey questionnaires are included in the appendix. Data tables for the quantitative surveys are reported under separate cover.

2.5 Overview of Qualitative Findings

KEY INSIGHTS – GENERAL POPULATION GROUPS

People are mostly unfamiliar with the tax system and the Canada Revenue Agency.

In general, although the CRA is well known, focus group participants are not very familiar with the agency's mission and role. Its role is often confused with the role of other federal departments. Respondents were not very familiar with Canada's tax system. Some would like to see this topic in the compulsory school curriculum.

In general, people deal with the CRA once a year during the tax season, and for some, there is no contact at all. Generally, participants from the general public prefer to have a specialist prepare their yearly income tax return. This process is considered too complex and time consuming. Handing this task over to a specialist is a way to avoid mistakes and ensure that you get back as much as possible on your tax return. Only a few participants still prefer to produce their own tax return using software.

Many general population participants perceive the system as unfair.

Participants believe that the system does not work in their favour. They believe that the system allows large corporations and rich people to avoid paying their fair share without problems, while ordinary people and small business owners cannot benefit from the same largesse. They clearly see the system as unfair when comparing the big guys to the little guys. Many also feel that the Agency spends more time "bothering" small players rather than trying to catch the big players.

The Agency is mostly perceived negatively (despite perceived improvements) ...

At first glance, participants have a rather negative impression of the Agency. At best, their impression is neutral. While some participants mentioned that the Agency has improved in recent years by facilitating how to produce and submit tax returns and by improving its website, others perceive the Agency as a complex and rigid organization, which can be frustrating and lead to many inconsistencies.

... unlike its employees who are perceived positively.

Focus group participants make a clear distinction between the system, the Agency, and the employees who work there. Several participants said that the problem lies with the system (which is not fair or ethical) and not with the Agency's employees. In fact,

employees are rather positively perceived. The qualities frequently associated with CRA employees are professional and respectful.

Income Tax cheating is perceived as a serious offence.

The majority of general population participants believe that income tax cheating is a serious offence. However, they believe that Canadians are mostly honest and that they play by the rules. In their eyes, only a minority of Canadians engage in tax evasion. Moreover, they would consider it very risky to engage in income tax cheating. They believe that the CRA has many resources to identify fraudsters and to catch them.

Many of them think that if they knew someone who was engaged in tax fraud, they would advise this person to declare everything to the CRA. In fact, they are convinced that the Agency would eventually catch them, so they would strongly encourage anyone to be honest on their tax return. However, it is out of question for participants to turn into informers for the CRA. None of them would report a cheater to the Agency. They consider that it is not their job to do this and they would not want Canadians to develop a culture of denunciation. They do not like the idea of citizens turning against each other.

The underground economy and tax havens are issues that are difficult to grasp for the general public.

The Underground Economy: How Big Is the Problem?

Participants are not familiar with the concept of the underground economy. They talk about the black market or working under the table. However, they are not very familiar with the phenomenon. Most of them are not able to easily assess the extent of the problem in Canada. For some, it is widespread, while for others it is a phenomenon that is becoming less significant over time. They have a great deal of difficulty estimating the amounts the government loses yearly due to the underground economy. Part of the problem is that, in their minds, the underground economy represents only small amounts of money. They do not understand that small amounts add up over time. They also think that the underground economy consists of ordinary people trying to "survive," not of rich people or big corporations.

Tax havens

Most focus group participants remembered having recently heard about tax havens in the media. A few mentioned the "Panama Papers" or the "Paradise Papers" during the discussion. However, none of them were able to elaborate on the subject. In fact, most participants knew absolutely nothing about tax havens. Participants are unaware of what the Agency is currently doing to counter this problem. They are not aware of the programs developed or the actions that have been taken against tax evasion using tax havens. For participants, tax havens are used by rich people or large corporations to hide large amounts of money from the CRA. It is not something accessible to the general public. It takes many resources, lawyers, and accountants to gain access to tax havens.

The issue of tax havens is more important than the underground economy.

Spontaneously, many participants were more inclined to believe that tax havens are a bigger problem for Canada than the underground economy. They believe the Agency should be spending more resources to recover money from tax havens.

Underground Economy Message Testing

Overall, seven (7) messages were tested in the general population groups. In general, participants tended to prefer messages that were rather positive and rejected those they believed were more accusatory in nature. Furthermore, messages providing advice that goes beyond tax issues were seen as positive (e.g. how a written contract with a contractor protects them in many ways). Participants indicated they would prefer a message with concrete examples that tells them how the money collected through taxes is being used.

Communications from the CRA

Participants of most groups felt that the CRA should inform and communicate to Canadians some general statistics outlining their successes in reducing or tackling the underground economy and offshore tax haven issues. General statistics should focus on the size of the problem, how many people/companies were caught, what the consequences were, and how much tax money came back to the Government of Canada in the process. Participants felt this would be a positive move since, in their view, a certain level of fear of the CRA would be an effective deterrent to tax cheating.

KEY INSIGHTS – SME AND TAX INTERMEDIARY GROUPS

Decision-makers in small and medium-sized enterprises and tax intermediaries do not seem to have a completely different opinion from general population participants. On the vast majority of topics, opinions expressed were similar, and it was possible to observe the same trends among the two target groups. Even though views were similar, some differences were observed. These main differences are detailed below.

Awareness and familiarity with the CRA is greater among SME decision-makers and tax intermediaries.

These participants have, not surprisingly, more in-depth knowledge of the CRA and have much more settled views about the agency. Unlike the general population, they are much more familiar with the Agency's mission and role. Indeed, these participants have regular contact with the CRA compared to the rest of the population. Many tax intermediaries even say they have to communicate with the CRA on a daily basis. Their experiences are reflected in their opinion.

There were notable improvements in the CRA's e-services and website.

The CRA's efforts to improve its e-services and website have been noted by SME decision-makers and tax intermediaries. They say that the CRA has been proactive in this area and seem to be pleased with the changes that have been made.

Interactions with CRA employees are frustrating.

SME decision-makers and tax intermediaries point out that CRA employees are always professional and courteous. Despite these positive aspects, many participants felt that their interactions with CRA agents are not always positive. They feel that they are not always well understood by them. They also criticize the impossibility of speaking with the same person during their various calls, which means they have to re-explain their case/problem every single time. It can be frustrating for them, especially if they get inconsistent advice from one employee to the next. They pointed out that CRA employees seem to lack training and they feel that efficiency varies a great deal from one individual to another.

Procedures and lack of flexibility are an issue.

Many decision-makers and intermediaries say that the Agency lacks flexibility. For them, excessive compliance with procedures and policies is a significant source of dissatisfaction. Beyond being mere bureaucratic annoyances, CRA procedures undermine the agents' effectiveness.

The My Account service has a strong reputation, whereas the Liaison Officer service is not known.

My Account's reputation is quite strong among decision-makers and tax intermediaries. Although many feel that the registration process is laborious, most who use it are satisfied. On the other hand, the Liaison Officer service is not known. While some participants say they do not like the idea of inviting CRA agents into their business, many decision-makers pointed out their interest in this kind of service. They would have liked the CRA to advertise this service.

Views are similar to those of the general population regarding tax cheating, the underground economy, and offshore tax havens.

Participants who are SME decision-makers or tax intermediaries do not have completely different views from the general public about tax cheating, the underground economy, and offshore tax havens. SME decision-makers and tax intermediaries are confident that the CRA is well equipped to find tax cheaters. They would not be willing to denounce a tax cheater suspect. They don't see this as their responsibility. Tax intermediaries are more inclined to offer their help to a possible tax cheater in order to allow this person to save money legally, but they would not help someone cheat.

Regarding the tax haven issue, they had fairly broad knowledge of the subject but no specific information. Similarly to the general population, they were unable to say what the CRA is doing concretely to tackle the problem. They are unaware of the programs implemented by the CRA. However, some pointed out that tax havens are not necessarily illegal and that the CRA does not necessarily have the power to solve the problem. They tend to think that the solution might be political and needs to come from legislation. Tax intermediaries were probably the ones who knew the most about the subject and they doubted that offshore tax havens were as big of a problem as the underground economy.

Underground Economy Message Testing

Overall six (6) messages were tested in the groups of SMEs and tax intermediaries. As in the general population groups, participants tended to prefer messages that were rather positive and rejected those they believed were more accusatory in nature. However, they would advise the CRA to use a mixed approach to communicate with the public: 1) a positive approach that informs the public about the underground economy, fraud, and tax evasion, in order to increase general knowledge about these issues, and 2) an approach that would have a deterrent effect by publishing how many tax cheaters were

caught, the consequences of tax evasion, and the amount of money recovered by the CRA.

2.6 Additional information

Supplier name:	Leger
Contract Number:	46575-188941/001/CY
Contract Award Date:	2017-11-10

The contract amount of this project was \$156,578.45 (including HST).

3. Résultats détaillés

Note importante : les résultats détaillés sont de nature qualitative, ils ne peuvent donc pas être extrapolés à l'ensemble de la population à l'étude.

3.1 Impressions de l'ARC

Dans l'ensemble, les participants avaient tendance à avoir une opinion plutôt négative de l'Agence et du régime fiscal canadien lorsqu'on leur a d'abord demandé de faire des commentaires. Ils ont dit en général qu'ils estiment être surtaxés, tant à titre de particuliers qu'à titre de société. Dans les groupes de PME et d'intermédiaires fiscaux, les opinions négatives avaient tendance à porter sur les problèmes de service à la clientèle et les interactions quotidiennes avec l'Agence.

Les opinions variaient entre les groupes cibles principalement parce que la population générale a un niveau assez faible de connaissance de l'Agence dans son ensemble. Lorsque le sujet a été présenté pour la première fois aux groupes de la population générale, il a fallu un certain temps aux participants avant qu'ils commencent à être à l'aise avec la conversation. Certains ne pouvaient pas vraiment dire ce qu'ils pensaient de l'Agence et donner leurs impressions simplement parce qu'ils ignoraient la nature de ses activités. La mission de l'Agence, outre la perception des taxes, demeure imprécise pour une vaste majorité de la population générale. En règle générale, ces personnes font affaire avec l'Agence seulement une fois par année, lorsqu'elles produisent leurs déclarations de revenus et, comme nous le verrons plus loin dans le présent rapport, pour plusieurs raisons la plupart d'entre elles embauchent un professionnel pour s'occuper de leurs impôts. Étant donné que la plupart d'entre elles n'interagissent à peu près pas avec l'Agence, elles la considèrent simplement comme une agence de perception de l'impôt. Toutefois, au fur et à mesure que les discussions avançaient et que le modérateur expliquait ce que l'Agence fait vraiment, les gens commençaient à parler plus librement de leurs expériences avec l'Agence et leur attitude devenait plus positive par rapport à leurs commentaires préliminaires. Cela était particulièrement vrai pour les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux.

Pour ce qui est des autres groupes cibles composés de décideurs de PME et d'intermédiaires fiscaux, leur relation avec l'Agence est beaucoup plus élaborée et il s'agit parfois d'une affaire quotidienne (comptables fiscalistes). Ils ont surtout mentionné que leurs communications avec l'Agence ne sont pas toujours positives, indiquant qu'ils se sentent pour la plupart mal compris par les agents. Plusieurs problèmes ont été soulevés, allant du fait de ne pas avoir été en mesure de parler au même agent à propos d'un problème ou d'une question au manque de formation et de compétence démontré par certains agents. Certains participants ont indiqué que souvent, les agents ne sont pas bien équipés pour répondre adéquatement à leurs demandes. Cela entraîne un manque d'efficacité et trop de temps est consacré à tenter de résoudre le problème. Les participants sont d'avis que les agents doivent être mieux informés à propos de qui ils sont (des

décideurs d'entreprises) et mieux comprendre leur situation (ce que leur entreprise fait réellement). Dans l'ensemble, les intermédiaires fiscaux semblent être plus frustrés envers l'Agence que les décideurs de PME, étant donné qu'ils font affaire plus régulièrement avec l'Agence.

Les intermédiaires fiscaux en particulier, mais également certains décideurs de PME, croient que souvent l'Agence n'est pas axée sur les solutions ou sur les résultats. Selon ces participants, le manque de souplesse et l'observation aveugle des processus et des procédures ne permettent pas aux agents de l'Agence d'être efficaces dans la gestion des problèmes. Les participants comprennent que les agents ont besoin de respecter la loi à la lettre, mais ils indiquent que cette situation rend les suivis difficiles et frustrants auprès de l'Agence.

Malgré les opinions initiales plutôt négatives des intermédiaires fiscaux, ils ont affirmé que téléphoner à l'Agence pour de simples demandes de renseignements leur permet d'obtenir des réponses rapidement. Toutefois, les cas plus complexes, qui nécessitent souvent l'interprétation des lois fiscales, semblent constituer un problème important pour ce groupe cible précis. Le manque d'uniformité entre les représentants de l'Agence en ce qui a trait aux instructions était également perçu comme un problème important à la fois pour les entreprises et pour les intermédiaires fiscaux.

En règle générale, les entreprises et les intermédiaires fiscaux étaient d'avis que l'Agence avait certainement amélioré ses services électroniques et en ligne au cours des dernières années, surtout le site Web. La plupart ont dit qu'ils trouvaient maintenant le site Web plus faciles à consulter et à naviguer. Ils estiment que l'Agence a été plutôt proactive dans ce domaine et que cela a amélioré leur opinion de l'Agence en ce qui a trait à la commodité. Même si ce groupe cible a généralement reconnu que la situation s'est améliorée au cours des dernières années, ils croient qu'il y a encore place à l'amélioration, notamment en ce qui concerne l'élargissement de la gamme de documents qui peuvent être soumis en ligne. Malgré le manque perçu d'uniformité, et bien que certains déploraient les différents niveaux de compétence des agents des services téléphoniques de l'Agence, les participants croyaient que les agents restaient toujours professionnels et courtois et qu'ils démontraient un bel enthousiasme pour résoudre les problèmes. Les participants avaient tendance à « blâmer le système », la « paperasse » nécessaire, ainsi que les politiques qui régissent les travaux de l'Agence.

3.2 Les caractéristiques ou les mots qui décrivent l'Agence

En réponse à la question sur les mots ou les caractéristiques qui décrivent le mieux l'Agence, les mots ou les expressions générés étaient conformes aux commentaires initiaux des participants à propos de l'Agence. Les mots positifs utilisés comprenaient interactif, réactif, droit, sécuritaire, craint, et fort. D'un autre côté, les mots comme myope, inéquitable, stressant, incohérent, complexe, mélangeant, frustrant, et rigide faisaient partie des mots négatifs utilisés dans plus d'une ville. Certains mots comme *équité* et *intégrité* laissaient les participants ambivalents. Ils considéraient somme toute que l'équité reflétait plutôt le régime fiscal lui-même (considéré comme inéquitable), plutôt que les travaux de l'Agence. La question des *grands contribuables par rapport aux petits* semblait revenir dans la plupart des groupes lorsque le mot *équité* était soulevé. Les participants en ont souvent parlé, car ils estiment que les sociétés et les particuliers fortunés trouvent des failles et « **ils peuvent embaucher les grands cabinets ou les avocats de renom** » pour trouver des moyens légaux pour cacher des revenus à l'Agence. Les participants n'ont pas fait référence de façon spontanée aux Paradise Papers, aux Panama Papers, ou à un autre langage utilisé dans les médias récemment. Ils semblaient parler de façon plus générale et certains ont mentionné que cela a « toujours été comme ça. » La majorité des participants se sentaient désavantagés en tant que moyens contribuables ou propriétaires de petites entreprises. Le sentiment était généralement qu'ils paient leur juste part d'impôt, sinon plus, alors que certains tirent leur épingle du jeu.

3.3 Les enjeux et les comportements actuels concernant la production de déclarations de revenus

Produire une déclaration de revenus

La plupart des participants de la population générale préfèrent qu'un professionnel produise leur déclaration de revenus. Ce professionnel de l'impôt produit leur déclaration de revenus par voie électronique en leur nom. Ceux qui décident de produire leur propre déclaration de revenus préfèrent aussi la production par voie électronique. Les participants des groupes de PME ont également recours aux services d'un comptable, tant pour préparer que pour produire leur déclaration de revenus de société. Les participants de tous les groupes ont indiqué qu'ils aiment la production électronique en raison de sa vitesse, de sa convivialité et également pour la vitesse à laquelle leur remboursement est déposé directement dans leur compte bancaire.

La plupart des participants ont affirmé qu'un professionnel produisait leur déclaration de revenus principalement pour trois raisons : pour éviter les soucis de la préparation de leur déclaration de revenus, par crainte de faire une erreur (complexité perçue de la déclaration) et pour s'assurer qu'ils reçoivent tous les crédits et toutes les déductions auxquels ils ont droit. Les participants de la population générale estiment que préparer leur propre déclaration de revenus peut rapidement devenir une tâche assez complexe dès que leur situation exige davantage que la production d'un « **simple feuillet T4** ». Certains ne veulent pas non plus préparer leur propre déclaration de revenus afin d'éviter de faire une erreur, comme les lois fiscales et les règlements changent d'une année à l'autre et parce qu'ils peuvent ne pas savoir ou comprendre qu'ils ont droit à une déduction précise. Ils croient également que cela prendra tout simplement une trop grande partie de leur précieux temps. Une autre raison souvent mentionnée est qu'ils estiment que leur professionnel de l'impôt sera plus en mesure de faire en sorte qu'ils reçoivent le maximum des crédits et des déductions auquel ils ont droit. Plusieurs participants ont également indiqué que les coûts liés à l'embauche d'un professionnel de l'impôt sont plus que largement compensés par ce qu'ils croient recevoir en retour. Dans certains cas, l'utilisation d'un professionnel de l'impôt a eu une incidence positive importante sur la situation d'un contribuable.

Obtenir des renseignements à propos de l'Agence

Interrogés sur l'endroit où ils demanderaient des renseignements s'ils désiraient produire leur propre déclaration de revenus, les participants des groupes de la population générale ont dit qu'ils visiteraient probablement le site Web de l'Agence, communiqueraient avec leur comptable, ou utiliseraient simplement une recherche Google pour rechercher un terme précis. Toutefois, peu de participants ont dit qu'ils avaient eu à chercher des renseignements à propos de leurs déclarations d'impôts récemment et plusieurs ne sauraient pas par où commencer. Les participants qui ont affirmé qu'ils avaient récemment visité le site Web de l'Agence étaient plutôt

divisés concernant leurs expériences. Certains ont facilement trouvé ce qu'ils cherchaient et estimaient que le site Web était facile à parcourir, tandis que d'autres pensaient exactement le contraire. En général, les participants croyaient que les Canadiens devraient être mieux informés à propos du régime fiscal et sur la façon de bien préparer et produire une déclaration de revenus.

Service d'agents de liaison

La connaissance du service des agents de liaison était très faible dans les groupes de PME. La plupart des participants n'avaient jamais entendu parler du service. Quand le service leur a brièvement été décrit, ils ont exprimé des opinions partagées. L'opinion principale était quelque peu cynique, car les participants se demandaient pourquoi une entreprise inviterait l'Agence à examiner de plus près ses dossiers fiscaux. Pour cette raison, ils auraient tendance à éviter le service s'ils en avaient entendu parler brièvement seulement. À l'opposé, certains décideurs d'entreprise accueilleraient l'aide offerte.

Mon dossier

La notoriété du service était assez élevée dans les groupes de la population générale, et les avis étaient positifs. Tandis que certains croyaient que le processus d'inscription initial était plutôt long et lourd et que la procédure d'authentification était trop rigide, les participants qui utilisent Mon Dossier étaient généralement satisfaits du service.

3.4 Intégrité du régime fiscal

Exercice 1 : les attitudes envers certains comportements

Le premier exercice a été utilisé uniquement dans les groupes de discussion de la population générale. On a présenté aux participants un questionnaire individuel comprenant sept comportements que la plupart des gens considéreraient comme répréhensibles. On a demandé aux participants de les classer en ordre croissant de gravité. Le comportement à qui on attribuait un 7 serait la pire infraction selon les participants. Les résultats de l'exercice sont illustrés ci-dessous. Les lecteurs devraient demeurer prudents lors de l'interprétation des résultats de cet exercice, puisque les renseignements ont été recueillis à l'aide d'une recherche qualitative et, par conséquent, ils ne devraient être interprétés que de façon directionnelle. Les chiffres entre parenthèses sont les résultats moyens. Plus la note est élevée, plus le comportement est considéré comme une infraction grave.

Vendre des bijoux et remplir une réclamation d'assurance en indiquant qu'ils ont été volés (5,8)

Prendre de l'argent ou de l'équipement d'une entreprise pour laquelle on travaille (5,7)

Produire sciemment sa déclaration de revenus de façon incorrecte afin d'éviter de payer ce qu'on doit réellement (5,2)

Se stationner sans permis dans une place de stationnement réservée aux personnes handicapées (3,9)

Payer pour des biens ou des services en argent comptant afin d'éviter la taxe de vente (2,7)

Jeter des déchets par la fenêtre lorsqu'on est en auto (2,7)



Faire de la vitesse sur l'autoroute (2,3)

Produire une déclaration de revenus inexacte pour éviter de payer ce que l'on doit réellement a été classé parmi les trois pires infractions principales de la liste, alors que payer des produits et services en espèces dans le but d'éviter de payer la taxe de vente figurait parmi les trois dernières. Tandis qu'une déclaration de revenus inexacte est considérée comme presque aussi terrible que la fraude à l'assurance ou la fraude des employeurs, éviter la taxe de vente est perçu comme un acte aussi banal que le fait de jeter des ordures en conduisant et l'excès de vitesse sur l'autoroute.

Les participants considéraient de façon générale que « **d'agir selon les règles** » était valorisée dans la culture canadienne. D'une certaine manière, le fait d'être un citoyen respectueux des lois est ce qui permet au Canada de demeurer une société pacifique et généreuse. Dans cette optique, la population générale, les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux avaient tendance à converger sur le fait que tous les Canadiens doivent payer leur « **juste part** » du fardeau fiscal. Toutefois, il y a là une distinction très nette entre faire la bonne chose en payant cette juste part au moyen de la déclaration de revenus des particuliers et économiser quelques dollars en ne payant pas la taxe de vente, ce qui n'est pas considéré comme moralement offensant.

La fraude fiscale est une infraction majeure, mais la plupart des gens croient respecter les règles.

Quand on a demandé aux participants s'ils croyaient qu'éviter les impôts ou déclarer des revenus inférieurs aux revenus réels à l'Agence était un enjeu majeur, la plupart des participants avaient tendance à sous-estimer le problème. Même s'ils étaient tous d'accord avec le fait que le problème existe, ils estimaient tous que la plupart des Canadiens et des entreprises canadiennes « **respectaient les règles.** » Dans tous les groupes, peu importe le segment, les participants avaient tendance à distinguer rapidement la sous-déclaration des revenus d'un particulier dans sa déclaration de revenus et l'évitement de la taxe de vente. La première n'était pas perçue comme un problème majeur, car ils considéraient que le pourcentage de Canadiens qui prendraient ce risque ou enfreindraient la loi volontairement serait faible. Le second était bien différent. Plusieurs estimaient qu'éviter de payer la taxe de vente était très fréquent chez les Canadiens, mais que cela représentait un petit montant d'argent au bout du compte. « C'est seulement quelques dollars de toute façon », comme le disaient plusieurs. Pour différentes raisons, les participants des groupes de discussion ne voient pas de fraude fiscale et ne considèrent pas « **qu'économiser quelques dollars en payant comptant dans un restaurant ou lors de travaux d'aménagement paysager** » fait partie du même problème.

Les participants ont tendance à croire qu'il est très difficile de dissimuler des revenus et de carrément commettre une fraude sur sa déclaration de revenus. La perception générale est que le risque de se faire prendre par l'Agence pour de la sous-déclaration est assez élevé. Inversement, étant donné que les entreprises qui vous offrent d'économiser en évitant de payer des taxes sont

partout, cela doit donc signifier que cette forme d'évitement fiscal ne présente pas le même risque de « **se faire prendre.** »

Pour les intermédiaires fiscaux, les propriétaires et les gestionnaires de PME, d'autres variables sont prises en compte ou les motivent à travailler « **légalement.** » Un entrepreneur a mentionné que les entrepreneurs doivent être adéquatement assurés, posséder les licences appropriées pour exploiter et s'abonner à différentes adhésions importantes. Tout cela implique que les activités de l'entreprise soient légitimement déclarées. Un autre exemple qui est ressorti des groupes de discussion du Québec est l'industrie de la restauration. Certains participants ont soutenu que les nouveaux règlements et processus mis en place au cours des dernières années ont eu une incidence directe sur la divulgation plus exacte du revenu dans ce secteur d'industrie particulier.

Cependant, plusieurs participants des groupes de discussion de PME étaient particulièrement prêts à mentionner que la sous-déclaration de revenus était endémique dans quelques secteurs d'industrie. Un participant du secteur de la construction a mentionné que son industrie est particulièrement touchée par les entreprises frauduleuses qui payent leurs employés en espèces, sous-déclarent leurs revenus, ne paient pas les taxes sur des fournitures, ne se conforment pas aux normes de sécurité au travail et acceptent les paiements en espèces. Cet entrepreneur a dit que ces entreprises frauduleuses constituent une menace directe pour la survie de son entreprise.

Le dilemme *des grands contribuables contre les petits contribuables*

Lorsqu'il est question d'éviter de payer la taxe de vente, le dilemme des *grands contribuables contre les petits* a été soulevée invariablement dans tous les groupes de discussion. Chaque fois que des questions étaient posées au sujet de la gravité d'éviter de payer la taxe de vente, les participants avaient tendance à légitimer ce comportement en suggérant indirectement que le véritable problème se trouvait ailleurs. La phrase suivante a été entendue dans toutes les villes visitées, peu importe le segment, et avait tendance à faire l'unanimité : « **Le gouvernement devrait concentrer son attention sur les gros poissons, là où se situe le vrai problème, au lieu de perdre son temps à pêcher les petits poissons qui essaient d'assurer leur survie.** » Le sentiment était souvent suivi de commentaires sur le fait que le montant d'argent cumulatif provenant de grandes sociétés ou de Canadiens fortunés et qui n'entre pas dans les coffres de nos gouvernements serait supérieur à la somme de tous les petits montants d'argent des Canadiens qui évitent de payer la taxe de vente.

Le mode de survie

L'analogie des gros poissons par rapport aux petits poissons était habituellement étroitement liée à une seconde narration concernant le fardeau fiscal des Canadiens et comment il est difficile pour plusieurs de survivre dans l'économie actuelle. Pour plusieurs, le problème se résumait ainsi : comment pouvons-nous vraiment blâmer les Canadiens à court d'argent pour « **simplement économiser quelques dollars** » et « **comment pouvons-nous blâmer celui qui travaille au noir juste pour être capable de nourrir sa famille?** » Même si certaines villes ont rattaché cela à l'augmentation du coût des logements, aux répercussions de la crise économique de 2009, ou au manque d'emplois bien payés dans leur région, ne pas déclarer du revenu à l'Agence ou ne pas payer la taxe de vente pourrait simplement être ce que les Canadiens font pour « **arriver** » ou « **rester en vie essentiellement.** » Lorsqu'on leur a demandé si cela rendait acceptable le fait de sous-déclarer les revenus, les participants sont restés ambivalents. Si une personne ne déclare pas des revenus ou ne paie pas de taxe de vente pour survivre ou parce que cela l'aide à joindre les deux bouts, qu'il en soit ainsi. Cet enjeu sera abordé plus loin dans la section de l'économie clandestine.

3.5 Peu importe les circonstances, les participants ne dénonceront pas un contrevenant connu ou soupçonné.

Lorsqu'on a demandé aux participants s'ils seraient susceptibles de dénoncer à l'Agence un particulier ou une entreprise qu'ils soupçonnaient de sous-déclaration ou dont ils connaissaient les activités, les participants, tant dans les groupes de la population générale que dans ceux des entreprises ou des intermédiaires fiscaux, ont catégoriquement répondu « non ». Même si les participants ont reconnu qu'ils doivent être honnêtes et exacts lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus, « **attraper le fraudeur** » n'était pas leur responsabilité. Les participants préfèrent ignorer, même s'ils désapprouvent le comportement d'un particulier au sujet des impôts. Les participants ont aussi dit qu'ils seraient réticents à dénoncer ce particulier parce qu'ils croient qu'ils ne pourraient pas être certains à cent pour cent que la personne dissimule des revenus. L'Agence, d'autre part, aurait les ressources et la capacité pour le déterminer.

Même lorsque le modérateur a offert un scénario où ils seraient sûrs qu'une personne ou une entreprise commettait une infraction, ils ont indiqué qu'ils refuseraient de dénoncer cette personne ou entreprise à l'Agence.

Dans les groupes de la population générale, les participants étaient plutôt cyniques à propos du fait de dénoncer une personne ou une entreprise à l'Agence. Dans leur langage, ils ne « vendraient » pas une personne ou ne seraient pas « des délateurs. » Cela s'appliquait aussi bien à une personne qui travaille « **au noir** » et qui fait une déclaration partielle de ses revenus à l'Agence qu'à un restaurant ayant deux caisses enregistreuses.

Dans les groupes d'intermédiaires fiscaux, les participants croyaient que ce n'était pas leur responsabilité de dénoncer une telle personne ou entreprise. Ils refuseraient plutôt de faire affaire avec ce client ou ils mettraient fin à la relation. Ils refuseraient de participer à tout comportement frauduleux. Dans les groupes de PME, la réponse à la dénonciation d'un contrevenant à l'Agence était la même. Ce refus de dénoncer s'appliquerait toujours, même si le contrevenant était un compétiteur direct et que son comportement illégal nuisait à leur propre entreprise.

Toutefois, certains décideurs de PME n'étaient pas d'accord. Un participant n'était pas d'accord avec l'opinion générale et soutenait que « **la fraude fiscale** » dans son secteur d'activité nuisait à sa capacité d'être rentable et de croître; il était plutôt d'avis que « **ces entreprises volent non seulement l'argent du gouvernement, mais volent aussi des entrepreneurs honnêtes** » comme lui. Ce propriétaire d'entreprise était la seule exception à la règle générale.

Enfin, certains participants ont demandé pourquoi l'Agence demanderait même aux Canadiens de « **se dresser les uns contre les autres.** » En fait, certains étaient plutôt cyniques à propos du fait que l'Agence encouragerait les Canadiens à dénoncer un comportement suspect. Alors que le « grand contribuable » n'est pas inquiété par le gouvernement, ils ne croyaient pas que de dénoncer le « **petit contribuable** » à l'Agence provoqueraient de changements réels au bout du compte.

3.6 L'économie clandestine

Déterminer l'enjeu

Économie clandestine – ou *Underground economy* en anglais – est un terme qui n'était pas bien compris par de nombreux participants. Bien que cette question particulière ait été abordée dans tous les groupes, les participants n'ont pas utilisé *économie clandestine* de façon spontanée pour faire référence à ce type de comportement. En anglais, certains ont utilisé l'expression *black market* (*marché noir*) et d'autres ont utilisé à la fois *black market* et *underground economy* comme des synonymes. En français, l'utilisation de *marché au noir* faisait aussi référence à *l'économie clandestine*. Toutefois, les participants étaient plus familiers avec les expressions comme « se faire payer en dessous de la table » / « getting paid under the table » et ils utilisaient ces termes de façon spontanée avant que le modérateur présente la terminologie de l'Agence. Une fois l'expression *économie clandestine* présentée, ce terme est rapidement devenu la référence et les participants ont compris ce qu'il représentait.

Reconnaître l'enjeu

En général, les participants estimaient que l'économie clandestine était un enjeu assez important au Canada. Ils croient que le fait de ne pas facturer la taxe de vente sur leurs services est une pratique assez courante dans les entreprises. Bien que des participants estiment qu'ils sont surtaxés en général, ils ont également indiqué que les taxes servent à « **soutenir le régime** » et que « **le Canada est un pays formidable et les Canadiens en ont pour leur argent.** » En même temps, ils tolèrent et participent même à l'économie clandestine en ne payant pas toujours la taxe de vente. Cette contradiction est expliquée ou justifiée par leur opinion selon laquelle, tout compte fait, cela ne « **représente probablement pas beaucoup d'argent.** » Une majorité de participants semblent voir l'évasion fiscale ou la fraude fiscale comme un « **macro** » problème, et croire que leurs « **micro** » comportements n'ont pas une incidence importante sur le problème global.

Dans plusieurs groupes, des participants croyaient que le fait de délaissier les opérations en espèces pour favoriser le paiement par carte de crédit ou par carte de débit allait régler une bonne partie du problème. Au Québec, la mise en place d'une société sans argent comptant, combinée aux changements récents dans la réglementation entourant l'industrie de la restauration, sera très utile, selon de nombreux participants, pour aider à résoudre le problème de l'économie clandestine.

La question de l'immigration récente

Certains croient que cette partie du problème de l'économie clandestine peut être liée à l'immigration récente. Certains participants estimaient que certains nouveaux Canadiens pourraient ne pas être au courant des règles fiscales du Canada et pourraient reproduire des comportements incorrects au Canada en raison d'un manque d'éducation sur la façon de procéder ici. Certains participants croient qu'il est de coutume dans de nombreux pays de payer seulement en espèces, et on ne pourrait pas blâmer les nouveaux Canadiens s'ils faisaient la même chose ici, au Canada, à leur arrivée.

Exercice 2 : Bulles de pensée

L'exercice de la bulle de pensée demandait simplement aux participants d'écrire ce qu'ils penseraient si une personne leur confiait qu'elle sous-déclarait son revenu à l'Agence. Un total de deux (sauf pour les participants de Toronto qui en ont vu trois) scénarios ont été présentés aux participants :

Scénario 1 : Dans la première option, une personne leur dit qu'elle a gagné 2 500 \$ comme DJ et qu'elle a décidé de ne pas déclarer ce montant dans sa déclaration de revenus.

À 2 500 \$, les participants ont indiqué qu'ils ne dénonceraient pas cette personne. Les participants reconnaissaient que la décision du DJ était contraire à la loi, mais ils n'étaient pas enclins, en général, à la considérer comme « **mauvaise** ». Des expressions courantes telles que « **Tant mieux pour lui** », « **Tant mieux pour toi, mais fais attention** », « **Il travaille fort pour améliorer sa condition**, » et « **Peut-être qu'il a des enfants à nourrir** », suggéraient un certain niveau d'acceptation de ce type de comportement. Dans les groupes d'intermédiaires fiscaux, les participants étaient enclins à dire qu'ils conseilleraient à cette personne d'éviter ce comportement. Ils étaient d'avis que le DJ se ferait éventuellement attraper. Plusieurs intermédiaires fiscaux ont affirmé qu'ils refuseraient de produire une déclaration de revenus inexacte pour cette personne. Dans tous les groupes d'intermédiaires fiscaux, certains participants ont indiqué qu'ils conseilleraient cette personne sur la façon de réduire considérablement le montant d'impôt qu'elle devait sur ce revenu en déclarant des dépenses par rapport à celui-ci. Cela serait considéré comme un moyen d'encourager la déclaration correcte du revenu. Mais, encore une fois, fermer les yeux demeure la norme. À Toronto, un second scénario à 5 000 \$ de revenus non déclarés a également été présenté, mais il n'a pas eu d'incidence sur l'opinion des participants. Pour cette raison, et en raison des défis temporels dans les groupes, ce scénario a été retiré de la discussion.

Scénario 2 : Dans le second scénario, le DJ de fin de semaine a l'intention de ne pas déclarer 20 000 \$ dans sa déclaration de revenus.

La discussion autour du second scénario a été différente. Même s'ils ne voulaient toujours pas dénoncer cette personne à l'Agence, leurs réactions à la situation étaient plus négatives. Les participants avaient tendance à estimer que ce montant plus élevé n'était pas seulement le produit d'un passe-temps, mais représentait un salaire minimum ou un salaire d'emploi à temps partiel qui rendait l'omission plutôt répréhensible. En même temps, le risque de se faire prendre était perçu comme étant beaucoup plus élevé. Comme plusieurs participants l'ont fait remarquer, « à ce niveau de revenu, certains des clients du DJ vont probablement déclarer des dépenses, ce qui attirera l'attention sur le DJ », alors qu'un autre a affirmé qu'« un montant de 20 000 \$ va certainement laisser une trace quelque part, ce qui permettra à l'Agence de le trouver. »

L'exercice a clairement démontré que le montant en dollars a une incidence directe sur la façon dont les participants réagissent à une situation, mais elle n'a toujours pas d'incidence sur leur volonté de dénoncer le DJ de fin de semaine à l'Agence.

3.7 Évaluation des messages clés

Après une discussion assez longue sur l'observation fiscale, on a demandé aux participants de mentionner de façon spontanée ce que l'Agence devrait expliquer aux Canadiens afin d'accroître la sensibilisation au problème de l'économie clandestine et d'inciter les Canadiens à prendre les bonnes décisions à cet égard. En règle générale, les participants ont eu de la difficulté à trouver de façon spontanée un argument clé ou un slogan accrocheur qui englobait leurs idées sur l'économie clandestine. Puisque la discussion sur le respect des normes n'avait pas généré une opinion consensuelle sur l'importance du problème et sur ce qui constituait clairement un comportement répréhensible, les participants avaient de la difficulté à faire une suggestion. Certains questionnaient même le bien-fondé pour le gouvernement de mobiliser des ressources visant à changer la perspective des Canadiens sur la question, puisque le montant dépensé pourrait ne pas être compensé par l'augmentation des recettes fiscales générées par le changement potentiel des comportements.

On a ensuite, au hasard, montré aux participants un certain nombre de messages. Puis, on leur a demandé d'évaluer individuellement leur efficacité et d'en discuter ensemble. Les messages étaient différents d'un groupe cible à l'autre. Un total de six messages ont été présentés aux groupes de PME et d'intermédiaires fiscaux, et sept messages essentiellement différents ont été montrés aux groupes de la population générale.

Avant de présenter les résultats, il devrait être mentionné qu'il n'y a pas de gagnants clairs en ce qui a trait aux messages dans les groupes de la population générale ou les groupes de PME et d'intermédiaires fiscaux. Chacun d'entre eux avait des forces et des faiblesses. La plupart des messages ont généré des commentaires positifs et négatifs.

3.7.1 Messages pour le segment entreprise et intermédiaires fiscaux

Voici les résultats de l'exercice de mise à l'essai des messages pour ce groupe cible. La moyenne indiquée ci-dessous tient compte de tous les résultats recueillis pour chaque message. Les résultats détaillés pour chaque groupe se trouvent dans l'annexe. Le lecteur devrait tenir compte du fait que les résultats n'ont aucune signification statistique puisqu'ils découlent d'une série de groupes de discussion et qu'ils ne sont pas le résultat d'un exercice quantitatif. Les résultats sont utilisés ici comme une indication de préférence.

Message 1: Si vous êtes payé en argent comptant et ne déclarez pas la totalité de votre revenu, vous faites partie du problème des 45 milliards de dollars. Faites plutôt partie de la solution.

Le message 1 a reçu une note moyenne de **4,5** sur 10.

Le chiffre de 45 milliards de dollars était au centre de la plupart des commentaires concernant le message. Plusieurs ont contesté la crédibilité de ce nombre élevé. Que représente-t-il exactement? Est-ce que cela comprend seulement les pertes nationales ou les pertes à l'étranger aussi? Est-ce que le nombre représente le montant de revenu imposable ou le montant total d'impôts perdus? Les participants ont également indiqué que le chiffre était beaucoup plus élevé que ce qu'ils auraient prédit s'il représentait le montant de revenu national non déclaré au gouvernement. Si ce chiffre est fiable, alors il attire leur attention. Toutefois, de nombreux participants ont affirmé qu'ils ont réagi de façon négative au fait que le message les vise directement, comme si on les soupçonnait de faire quelque chose de mal. Certains de ceux qui ont dit n'avoir rien à se reprocher quant à leurs impôts n'aimaient pas être visés dans le message. Ils estimaient que cette forme de message négatif pourrait être un moyen de dissuasion. Par ailleurs, la formule « faire partie de la solution » a été bien reçue puisqu'elle est positive. Certains participants ont indiqué que cette idée ne contenait aucune suggestion quant à la façon dont ils pourraient faire partie de la solution.

Message 2: Déclarer un revenu d'entreprise inférieur à la réalité peut toucher la croissance de cette entreprise. Apprenez-en davantage.

Le message 2 a reçu la note moyenne la plus faible de tous les messages avec un total de **4,4** sur 10.

La note moyenne de ce message ne correspond pas à la discussion plutôt positive qui a suivi son évaluation individuelle. Une raison pourrait être le fait que les participants ont eu besoin d'une discussion pour comprendre pourquoi la sous-déclaration nuirait effectivement à la croissance

d'une entreprise. Obtenir du financement, estimer la valeur de leur entreprise et obtenir une subvention ou un permis étaient les exemples usuels fournis quant à la raison pour laquelle la sous-déclaration conduit à des pertes d'occasions potentielles. Certains ont affirmé qu'élargir l'enjeu au-delà de la conformité attirerait probablement l'attention des entreprises qui sont généralement motivées par la croissance et la réussite future. Au fur et à mesure qu'ils discutaient du message, ils avaient tendance à y prendre goût. La phrase « apprenez-en davantage » à la fin était généralement perçue comme un bon appel à l'action pour cliquer sur un lien ou obtenir plus de renseignements.

Message 3: Vous pensez que vous pouvez échapper à l'impôt sur cette maison que vous avez rénovée pour la revendre? L'ARC peut déceler les revenus immobiliers non déclarés.

Le message 3 a reçu une note moyenne de **4,7** sur 10.

En général, les intermédiaires fiscaux avaient tendance à croire que ce message était plutôt décevant, car les transactions immobilières sont maintenant des ventes inscrites, ce qui fait en sorte qu'il est très difficile de frauder. Certains ont affirmé que ce problème particulier a été réglé en grande partie. D'autres participants croyaient également que le message s'adressait trop particulièrement à un petit segment de transactions immobilières et de sources potentielles de fraude fiscale pour avoir une forte incidence sur le groupe cible du message.

Message 4: Votre style de vie ne correspond pas à votre déclaration de revenus? L'ARC peut savoir si vous avez dissimulé un revenu ou fait une déclaration partielle.

Le message 4 a reçu une note moyenne de **4,9** sur 10.

En général, les participants de ce groupe cible étaient d'accord avec l'énoncé. Ils croyaient en effet que l'Agence aurait les moyens et les ressources pour signaler ce type de preuve et agir en conséquence. Même s'ils étaient généralement d'accord avec le message, certains étaient d'avis que le nombre de particuliers potentiellement coupables ici serait très faible. Pour cette raison, ils ont encore une fois douté de l'efficacité du message. Cela dit, plusieurs participants ont spontanément déclaré que la « crainte de l'Agence » est un thème sous-jacent du message avec lequel ils étaient généralement d'accord. Les propriétaires d'entreprises et les intermédiaires fiscaux estiment que les Canadiens devraient avoir un certain degré de crainte de se faire prendre et que la capacité de l'Agence d'attraper les contrevenants est un bon moyen de dissuasion. La portion du message « l'Agence peut savoir » a été évaluée, dans ce contexte, de façon positive.

Message 5: Un propriétaire d'entreprise? Des fournisseurs qui envoient des cartes-cadeaux pour rester en affaires avec vous? Si vous ne les déclarez pas comme revenu, c'est de la fraude fiscale. Il n'est jamais trop tard pour régler vos affaires fiscales. Consultez [lien].

Le message 5 a reçu une note moyenne de **2** sur 10, malgré le fait qu'il a seulement été présenté à Toronto et à Montréal, à 4 groupes sur 8 au total.

Le message a rapidement été rejeté par les participants en raison de l'exemple fourni (la carte-cadeau). La plupart estimaient que le message était un bon exemple du fait de « cibler les mauvaises personnes », puisque les participants avaient l'impression qu'il s'agissait d'un exemple où on s'en prenait au « petit contribuable ». Certains participants croyaient qu'ils auraient réagi différemment si l'exemple fourni avait utilisé un montant beaucoup plus élevé ou si la carte-cadeau était une méthode normale de paiement. En raison du rejet rapide par les participants de Toronto et de Montréal, ce message a été supprimé de la rotation pour les groupes de discussion de Calgary et de Halifax.

Message 6: Les taxes sont le prix que nous payons pour bâtir le Canada que nous aimons, notamment avec des routes sécuritaires, des parcs magnifiques et l'accès aux études et aux soins de santé. C'est pourquoi il importe que tous les Canadiens paient leurs impôts. Faites partie de la solution, ne fraudez pas.

Le message 6 a reçu la note moyenne la plus élevée avec **7,1** sur 10.

Les participants ont réagi de façon assez positive à ce message. Ils étaient d'accord avec le côté positif du message et avec le fait qu'il faisait directement appel à des valeurs sociales canadiennes. Le thème sous-jacent « payer votre juste part » était apprécié. Ils croyaient aussi que le message était un bon rappel de la raison pour laquelle nous payons des impôts en premier lieu. Certains participants ont suggéré que le nombre d'exemples pourrait être élargi ou plus précis, mais les participants étaient en grande partie d'accord avec le message en général. Certains doutaient de l'incidence du message sur les fraudeurs comme tel. D'autres étaient d'avis qu'un certain niveau de connaissance des rouages du gouvernement était nécessaire pour comprendre pleinement la signification du message en soi.

3.7.2 Messages pour le segment de la population générale

Voici les résultats de l'exercice de mise à l'essai des messages pour les groupes de la population générale. La moyenne indiquée ci-dessous tient compte de tous les résultats recueillis pour chaque message. Les résultats détaillés pour chaque groupe se trouvent dans l'annexe. Le lecteur devrait tenir compte du fait que les résultats n'ont aucune signification statistique puisqu'ils découlent d'une série de groupes de discussion et qu'ils ne sont pas les résultats d'un exercice quantitatif. Les résultats sont utilisés ici comme une indication de préférence.

Message 1: La population du Canada s'élève à un peu plus de 35 millions d'habitants. Supposons qu'environ 1 % de la population paie en argent comptant pour se sauver de la taxe. Ce n'est pas beaucoup n'est-ce pas? Supposons que cette taxe est de 200 \$. C'est un petit montant n'est-ce pas? Lorsqu'on additionne tout ça, on obtient un total de 70 millions de dollars. C'est donc 70 millions de dollars en moins pour offrir des services à tous les Canadiens. Tout s'additionne. Faites partie de la solution. Découvrez comment : [lien]

Le message 1 a reçu une note moyenne de **5,1** sur 10.

En général, les participants ont trouvé ce message trop long et complexe, mais il a reçu des critiques mitigées. Certains estimaient qu'il pouvait être un message efficace, que les chiffres étaient logiques et qu'il traitait des montants en dollars qu'ils pouvaient comprendre (pour les participants des groupes qui avaient déjà vu le chiffre de 45 milliards de dollars dans le message 3). L'idée que de petits montants combinés ici et là constituaient un grand problème a été bien accueillie. Ils ont, au fond, aimé davantage l'idée que le message lui-même. D'autres avaient tendance à rejeter le message se terminant par un chiffre trop petit, de telle sorte que le problème ne semblait pas si important. Comme quelqu'un l'a indiqué : « 70 millions de dollars, c'est de l'argent de poche pour le gouvernement du Canada. » Cela dit, c'est la complexité du message, la longueur et les calculs impliqués qui ont entraîné les commentaires les plus négatifs. Certains ont dit qu'ils devaient le lire une deuxième fois pour comprendre le message. D'autres croyaient qu'ils jetteraient un coup d'œil sur le message, mais qu'ils ne liraient peut-être pas l'annonce s'ils la voyaient quelque part.

Message 2: Vous êtes un employé. Des impôts sont prélevés à partir de chacune de vos paies. Supposons que vous décidez de payer pour un service en argent comptant pour éviter de payer les impôts. Vous sauvez un peu d'argent. Par contre, celui qui vous a fourni le service sauve beaucoup plus d'argent en ne déclarant pas ce montant en tant que revenu. Il ne paie aucun impôt. Mais vous, si. Faites partie de la solution. Découvrez comment : [lien]

Le message 2 a reçu la note moyenne la plus faible avec **3,2** sur 10.

Ce message semblait créer de la confusion parmi le grand public. En une seule lecture, ils n'ont pas saisi la relation entre leur statut d'employé et l'argent que le fournisseur de services accumulait. La difficulté à saisir la relation et la structure de cause à effet du message a créé une situation où de nombreux participants ont estimé qu'ils ne comprenaient pas comment ils pourraient faire partie de la solution. Les participants ont aimé le fait que le message soit moins accusatoire que d'autres messages, et souligné qu'il reconnaît que le contribuable moyen paie réellement sa juste part.

Message 3: Si vous payez en argent comptant pour éviter des taxes, vous faites partie du problème des 45 milliards de dollars. Faites plutôt partie de la solution.

Le message 3 a reçu une note moyenne de **3,7** sur 10.

Les participants ont eu du mal se faire une idée claire sur un chiffre aussi élevé que 45 milliards de dollars. Ils croyaient que le chiffre était irréaliste et simplement trop élevé pour avoir du sens. Certains ont dit qu'ils aimeraient mieux un chiffre qu'ils peuvent réellement comprendre, soit un nombre d'hôpitaux, un nombre d'enseignants ou d'autres façons de comprendre ce que ce chiffre représente. D'autres ont suggéré qu'un pourcentage du budget du gouvernement serait plus facile à comprendre. Les 45 milliards de dollars ne leur parlaient pas du tout et ils s'interrogeaient sur l'origine de ce montant. Ils ont demandé si ce chiffre n'était qu'une approximation de l'Agence du revenu du Canada pour faire paraître le problème plus important. Deux autres effets défavorables du message étaient que certains participants croyaient qu'il serait impossible d'atteindre un tel chiffre pour tous les impôts non payés liés aux activités telles que les restaurants ou la tonte de la pelouse, tandis que d'autres ne voyaient pas comment ils pourraient individuellement faire partie de la solution si le problème est si important.

Message 4: Votre style de vie ne correspond pas à votre déclaration de revenus? L'ARC peut savoir si vous avez dissimulé un revenu ou fait une déclaration partielle.

Le message 4 a reçu une note moyenne de **3,5** sur 10.

Comparé aux décideurs de petites et moyennes entreprises (PME) et aux intermédiaires fiscaux, le grand public a eu de la difficulté à décoder ce message. Ils avaient tendance à traduire le message selon ce qu'il représente pour eux. Ils croyaient que cela présentait l'Agence comme un *big brother* qui savait combien ils avaient payé pour cette nouvelle paire de bottes, ou que leur

nouveau téléviseur avait été payé par carte de crédit et que cette dépense pouvait être faite grâce à des revenus non déclarés. Certains croyaient que si l'Agence visait les « grands », il pourrait y avoir un effet dissuasif, mais que la tactique fondée sur la peur était déplacée si le message s'adressait aux contribuables ordinaires. Ils étaient tous d'accord sur le fait que la peur est un facteur que l'Agence devrait utiliser pour cibler les personnes dont le revenu est élevé et les commerces douteux, mais pas eux ou le DJ ciblé dans l'exercice précédent.

Message 5: Les impôts sont le prix que nous payons pour bâtir le Canada que nous aimons, notamment avec des routes sécuritaires, des parcs magnifiques et l'accès aux études et aux soins de santé. Lorsque des personnes trichent pour ne pas payer d'impôts, il y a moins d'argent pour financer nos services, ce qui cause des coupures au niveau des services ou des hausses au niveau des impôts. C'est pourquoi il importe que chaque Canadien paie sa juste part. Faites partie de la solution.

Le message 5 a reçu la note moyenne la plus élevée avec **6** sur 10.

La plupart des participants ont aimé ce message. En fait, il a reçu la note la plus élevée des sept messages, et la discussion autour de ce message était plus positive. Ils ont trouvé que l'idée d'établir des liens avec les valeurs que chérissent les Canadiens était une bonne façon de leur permettre de se concentrer sur le message. Ils ont également aimé le fait que le message avait un ton positif. Toutefois, bien qu'ils aient aimé le message, ils ne savaient pas s'il serait efficace étant donné que les tricheurs n'ont peut-être pas un sens de la morale élevé ou le même niveau de croyance en la collectivité. Certains ont également indiqué qu'ils aimeraient obtenir plus de précision sur les exemples utilisés. Comme l'a indiqué un des participants : « **Si la fraude fiscale disparaissait, quelles répercussions favorables cela aurait-il sur nos systèmes de santé ou d'éducation?** » »

Ce message est très semblable au message 6 mis à l'essai auprès des décideurs de PME ou des intermédiaires fiscaux, et les réponses avaient aussi tendance à être assez positives.

Message 6: Chaque année, le ménage canadien moyen reçoit environ 41 000 \$ en services publics. Vous payez vos impôts et bénéficiez de services, mais les personnes qui trichent pour ne pas payer les impôts ou paient en argent comptant pour se sauver des taxes bénéficient des mêmes services. En quoi cela est-il équitable?

Le message 6 a reçu une note moyenne de **4,8** sur 10.

Ce message a également reçu des critiques mitigées. Du côté positif, certains participants ont aimé le fait que le message portait sur l'équité et comprenait une fin claire et percutante. D'autres participants ont également aimé le fait que le message souligne que les tricheurs ont accès aux mêmes services que les citoyens respectueux de la loi. Toutefois, le chiffre de 41 000 \$ utilisé était un problème pour de nombreux participants. D'abord, il semblait trop élevé pour être vrai. Certains ont contesté la provenance ou le calcul de ce chiffre, alors que d'autres ont dit qu'il semblait erroné parce que ce n'était en aucun cas le reflet de leur propre situation. Par exemple, certains ont dit : « **Je vis seul et je n'ai pas d'enfants qui vont à l'école. Je ne coûte pas 41 000 \$ au gouvernement** ». D'autres ont dit : « **Je suis en parfaite santé, et je ne suis pas allé voir le médecin depuis longtemps. Le chiffre ne peut pas être exact.** » La confusion liée au montant en dollars peut être attribuée en partie au fait que les participants ne tiennent pas compte de l'ensemble des services qu'ils reçoivent en considérant ce chiffre de 41 000 \$. Ainsi, ils peuvent mettre en doute sa crédibilité.

Message 7: Vous embauchez un peintre? Payer en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt est une affaire risquée! Un contrat conclu oralement signifie que vous n'avez aucune protection contre des dégâts, et qu'un travailleur qui se blesse chez vous ne dispose d'aucune protection. Assurez-vous d'exiger un contrat écrit.

Le message 7 a reçu une note moyenne de **5,7** sur 10.

Les réactions à ce message étaient assez positives pour trois raisons principales. D'abord, de nombreux participants ont aimé le fait qu'il utilise un exemple commun de l'économie clandestine qu'ils peuvent comprendre et auquel ils peuvent s'identifier. Ensuite, plusieurs commentaires ont souligné le fait que le message va au-delà de la question d'imposition et met l'accent sur les autres risques que l'on prend en l'absence d'un contrat écrit, et les risques pour l'entrepreneur également. C'est quelque chose que plusieurs ont rapidement compris en lisant le message ou qui leur a rappelé d'autres questions liées au fait de payer moins par l'évitement fiscal. La dernière raison était sa nature courte, positive et prescriptive. Certains ont aimé le ton très terre-à-terre des conseils fournis.

3.8 Moyens efficaces pour accroître la sensibilisation à l'économie clandestine

Lorsqu'on leur a demandé ce que l'Agence devrait dire aux Canadiens afin d'accroître la sensibilisation et d'amorcer une conversation sur l'incidence de l'inobservation des lois fiscales, un point était toujours soulevé par les participants, peu importe le segment : l'Agence devrait publier certains chiffres sur l'efficacité des efforts qu'elle déploie pour lutter contre la fraude fiscale. Pour résumer les commentaires relatifs à ce point, les participants souhaitent que l'Agence rende publics, diffuse et communique des chiffres généraux sur ce qui suit :

- Combien de personnes se font prendre?
- Quelles sont les conséquences pour ces personnes?
- Combien d'argent l'Agence récupère-t-elle à la suite de ces enquêtes?

Les participants étaient d'avis que la connaissance du public de ces chiffres aurait un effet dissuasif important sur les tricheurs et permettrait probablement des déclarations de revenus plus précises à l'Agence, si on la combinait à une publicité plutôt positive visant à accroître la sensibilisation sur les avantages et les bénéfices associés au fait de payer sa juste part d'impôt. Ils sentaient que cette approche mixte aurait un sens pour eux.

Par ailleurs, cette demande pour en savoir plus sur les succès de l'Agence sur les efforts déployés pour attraper ceux qui dissimulent volontairement des revenus est fondée sur un certain niveau de confiance dans le fait que l'Agence a des chances de réussir, mais que les Canadiens ne sont tout simplement pas au courant de la fraude fiscale.

Les participants croient que le Canadien moyen a un faible niveau de connaissance des différentes questions fiscales abordées dans les groupes et de ce que l'Agence a réellement fait pour démasquer les fraudeurs. Ils sont d'avis que l'Agence devrait mieux renseigner les Canadiens sur les deux points et ne devrait pas hésiter à se vanter de ses succès.

Enfin, lorsqu'on les a interrogés à propos du placement idéal dans les médias pour les types de messages qu'on leur demandait d'évaluer, les réponses variaient et ne suggéraient pas une stratégie de placement claire. Toutefois, étant donné que la recherche a eu lieu dans de grandes villes, le transport en commun avait tendance à être considéré comme un placement très efficace, suivi de la publicité en ligne ou sur Facebook. La plupart, sinon la totalité des médias ont été mentionnés dans une certaine mesure (p. ex., la télévision, la radio, la presse écrite).

3.9 Paradis fiscaux à l'étranger

Sauf quelques rares exceptions, la question des paradis fiscaux à l'étranger n'a pas été soulevée par les participants jusqu'à ce que le modérateur mentionne ce point. Bien que les participants aient discuté spontanément du problème des « gros joueurs par rapport aux gens ordinaires » auparavant, la référence était plutôt générique. Des termes comme *Paradise Papers* ou la différence entre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal n'ont pas été soulevés. Beaucoup plus tard pendant la session, lorsque le modérateur a mentionné le terme *paradis fiscaux à l'étranger*, la plupart des participants ont indiqué qu'ils en avaient entendu parler aux nouvelles au cours des derniers mois. La notoriété a été bien sûr plus élevée parmi les intermédiaires fiscaux, mais elle ne semblait toujours pas être un sujet d'actualité pour la plupart. En se référant aux paradis fiscaux à l'étranger, les participants ont utilisé les termes *Panama Papers* et *Paradise Papers* alternativement. La plupart des participants sont restés plutôt vagues sur la question.

Parmi les décideurs de PME ou les intermédiaires fiscaux, on savait que les paradis fiscaux à l'étranger étaient souvent légaux. Les participants avaient tendance à dire que seuls les grandes sociétés et les particuliers très fortunés peuvent se permettre des services ou des avocats-fiscalistes « de luxe » de grands cabinets comptables pour pouvoir bénéficier des paradis fiscaux à l'étranger. Dans le grand public, la plupart des participants n'étaient pas au courant de la différence entre les paradis fiscaux à l'étranger et les enjeux comme l'évasion fiscale. Les formes de non-déclaration de revenus étaient considérées comme partie du problème des mêmes privilégiés échappant à leur fardeau fiscal ici, et du Canadien moyen ayant à payer pour les personnes qui ont les moyens d'éviter de payer des impôts. Le sentiment était que cela a toujours fonctionné ainsi et que cela continuerait probablement.

Lorsqu'on a demandé aux participants s'ils savaient si l'Agence faisait quelque chose au sujet de la question des paradis fiscaux, la plupart ont dit qu'ils n'avaient rien entendu à propos de sujet précis. Une minorité de participants ont indiqué qu'ils avaient entendu dire que l'Agence avait pris des mesures, mais ne pouvaient pas être plus précis. Il y avait une certitude que l'Agence devait faire quelque chose à ce sujet, mais, encore une fois, la référence quant à ce qu'elle faisait était plutôt vague.

Parmi les décideurs de PME ou les intermédiaires fiscaux, les participants ont mentionné que l'Agence ne peut agir contre les paradis fiscaux qui sont souvent tout à fait légaux. Par conséquent, les participants ont indiqué que la solution est législative et non une responsabilité de l'Agence elle-même. Bien qu'il y ait une bonne compréhension de la complexité de la question pour l'Agence, la plupart des commentaires avaient de nouveau tendance à être plutôt généraux à cet égard.

Lorsqu'on leur a demandé ce qu'ils pensaient de sociétés qui font preuve de créativité ou qui trouvent des failles dans le système du gouvernement, les participants des groupes de la population générale étaient plutôt négatifs et accusateurs, alors que la perspective parmi les

décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux était différente. Ces participants étaient d'avis que si les sociétés ou les particuliers agissent légalement, alors « tant mieux pour eux ». Même s'ils croyaient que les failles générales devraient être éliminées et que les gouvernements devraient travailler ensemble à l'échelle mondiale pour régler le problème, ils avaient tendance à rester relativement neutres dans leurs commentaires concernant le rôle que l'Agence pourrait jouer à court terme.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient que les paradis fiscaux constituaient un problème plus important que l'économie clandestine, le grand public et les PME ou les intermédiaires fiscaux avaient tendance à pencher du côté des paradis fiscaux à l'étranger, qui représentaient une plus grande partie de la perte de recettes fiscales du gouvernement. Toutefois, les participants ont admis qu'ils n'étaient pas certains. Ils avaient tendance à dire que même si le nombre de sociétés ou de particuliers qui bénéficient de paradis fiscaux à l'étranger est faible, le montant total d'argent qui quitte le pays est probablement plus élevé que la somme de tous les « petits » montants d'argent injectés dans l'économie clandestine nationale. Même si le point de vue opposé a également été entendu, il est resté minoritaire dans tous les groupes.

Certains participants dans les groupes de la population générale ont ajouté que les paradis fiscaux à l'étranger devraient être la priorité parce qu'ils représentent l'argent qui quitte le Canada, tandis que l'argent de l'économie clandestine demeure au pays et peut même être dépensé pour des produits et services taxables plus tard.

4. Méthodologie détaillée

La recherche d'entreprise annuelle (REA) comprend deux principaux volets de recherche : 1) une phase qualitative comprenant des groupes de discussion; 2) une phase quantitative comprenant des sondages. La population cible pour la totalité de ce projet de recherche comprenait trois groupes principaux : 1) la population adulte générale du Canada, 2) les décideurs de petites et moyennes entreprises (PME), 3) les intermédiaires fiscaux (en d'autres mots, les gens qui travaillent avec des clients de petites entreprises).

4.1 Méthodologie qualitative

Léger a organisé 16 groupes de discussion dans 6 endroits différents dans l'ensemble du Canada : Toronto, Brampton, Calgary, Halifax, Montréal et Sherbrooke. Tous les groupes de discussion ont eu lieu entre le 22 janvier 2018, et le 5 février 2018. Tous les groupes ont été réalisés en anglais, sauf pour les groupes réalisés en français dans la province de Québec (Montréal et Sherbrooke).

4.1.1 Recrutement

La population cible de l'ensemble de ce projet de recherche était composée de trois principaux groupes :

- 1) La population adulte générale du Canada : les particuliers âgés de 18 ans et plus et qui résident au Canada depuis plus d'un an. Pour la partie qualitative de ce projet, cette population cible a été divisée en deux groupes différents : 1) les revenus faibles et moyens et 2) les revenus élevés.
- 2) Les décideurs de PME sont des petites et moyennes entreprises au Canada (c'est-à-dire des organisations ayant moins de 100 employés). Le groupe cible des décideurs de PME comprenait des personnes concernées dans des questions fiscales, de la paie, de la préparation de la TPS/TVH et de la tenue de livres. Plus précisément, cette cible incluait les personnes ayant les titres de poste suivants :
 - Président, PDG ou propriétaire
 - Directeur financier ou contrôleur
 - Comptable
 - Gestionnaire ou agent de la paye

- Gestionnaire
- Commis comptable
- Agent financier

3) Les intermédiaires fiscaux sont des personnes qui travaillent avec des clients de petites entreprises (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie. Ce groupe cible incluait les personnes ayant les titres de poste suivants :

- Comptable
- Conseiller fiscal
- Agent de l'impôt
- Avocat-fiscaliste
- Fiscaliste

La recherche d'entreprise annuelle comprend trois volets de recherche :

1. Sondages téléphoniques auprès de la population canadienne
2. Sondage sur le Web auprès des décideurs de PME et des intermédiaires fiscaux
3. Groupes de discussion dans différents endroits auprès de chaque population cible

Le présent rapport se concentre uniquement sur les résultats qualitatifs. Cette partie du projet de recherche servira à fournir des renseignements plus approfondis, des opinions et des perceptions qui ne seraient pas compris dans le cadre d'un sondage quantitatif. Mené simultanément avec le volet quantitatif, le volet qualitatif fournit une analyse plus complète des thèmes soulevés dans les sondages.

Responsabilités du cabinet spécialisé en recherches

Léger était responsable de recruter les participants, de réviser les guides de recrutement et de modération, de gérer l'aspect technique du projet (installations et enregistrement audio et vidéo), de modérer les groupes et de rédiger des rapports en anglais.

4.1.2 Incitatifs

Les participants de la population générale ont reçu une compensation de 100 \$, tandis que les décideurs de PME ont reçu 225 \$ et les intermédiaires fiscaux ont reçu 250 \$.

Le responsable du recrutement a informé les participants de leurs droits en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels et des Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada. Plus précisément, la confidentialité était garantie et il était clair que la participation était volontaire.

4.1.3 Lieux et dates

Tel qu'indiqué dans l'énoncé des travaux, des groupes de discussion ont été organisés dans six (6) villes différentes : Halifax, Montréal, Sherbrooke, Toronto, Brampton et Calgary. Quatre groupes distincts – un pour chaque cible précise de l'Agence – ont été menés à Halifax (4) et à Calgary (4). Deux groupes distincts – un auprès des décideurs de PME et un autre auprès des intermédiaires fiscaux – ont été menés à Montréal (2) et à Toronto (2). Deux groupes distincts – un auprès des Canadiens à revenu faible ou moyen et un autre auprès des Canadiens à revenu élevé – ont été menés à Sherbrooke (2) et à Brampton (2). Un total de 16 groupes étaient prévus dans le cadre de ce mandat.

Le tableau suivant donne d'autres détails sur les séances des groupes de discussion.

Tableau 3 : Détails des séances de groupe de discussion

Ville	Participants	Cible	Heure	Langue	Date
Toronto ON	8	Décideurs de PME (225 \$)	17 h 30	anglais	Le 22 janvier 2018
Toronto ON	10	Intermédiaires fiscaux (250 \$)	19 h 30	anglais	Le 22 janvier 2018
Brampton ON	8	Revenu faible ou moyen (100 \$)	17 h 30	anglais	Le 23 janvier 2018
Brampton ON	10	Revenu élevé (100 \$)	19 h 30	anglais	Le 23 janvier 2018
Montréal QC	10	Décideurs de PME (225 \$)	17 h 30	français	Le 24 janvier 2018
Montréal QC	9	Intermédiaires fiscaux (250 \$)	19 h 30	français	Le 24 janvier 2018
Halifax NÉ	10	Revenu faible ou moyen (100 \$)	17 h 30	anglais	Le 29 janvier 2018
Halifax NÉ	6	Revenu élevé (100 \$)	19 h 30	anglais	Le 29 janvier 2018
Halifax NÉ	9	Décideurs de PME (225 \$)	17 h 30	anglais	Le 30 janvier 2018
Halifax NÉ	7	Intermédiaires fiscaux (250 \$)	19 h 30	anglais	Le 30 janvier 2018
Calgary AB	8	Revenu faible ou moyen (100 \$)	17 h 30	anglais	Le 31 janvier 2018
Calgary AB	10	Revenu élevé (100 \$)	19 h 30	anglais	Le 31 janvier 2018
Calgary AB	9	Décideurs de PME (225 \$)	17 h 30	anglais	Le 1er février 2018
Calgary AB	10	Intermédiaires fiscaux (250 \$)	19 h 30	anglais	Le 1er février 2018
Sherbrooke QC	8	Revenu faible ou moyen (100 \$)	17 h 30	français	Le 5 février 2018
Sherbrooke QC	9	Revenu élevé (100 \$)	19 h 30	français	Le 5 février 2018
Total	141				

Toutes les séances ont eu lieu dans des installations professionnelles de groupe de discussion, à l'exception de celles de Sherbrooke, où les séances ont dû être menées dans une salle de conférence d'hôtel.

4.1.4 Animation

Les groupes de discussion au Québec (Montréal et Sherbrooke) se sont déroulés en français, alors que les autres groupes de discussion ont été menés en anglais. Léger était responsable du recrutement des 10 participants pour chaque groupe afin d'assurer un minimum de 8 participants.

Tous les groupes ont été animés par des professionnels de Léger autorisés en vertu de l'offre à commandes du gouvernement du Canada.

4.2 Méthode quantitative

Aux fins de suivi et de comparabilité, la méthode utilisée pour la partie quantitative (type de collecte de données, échantillonnage et questionnaire) est la même que pour les éditions précédentes de la recherche d'entreprise annuelle (REA). Seuls des changements mineurs ont été apportés aux outils de sondage.

4.2.1 Sondages auprès de la population générale

4.2.1.1 Méthodes

La recherche quantitative a été effectuée par téléphone au moyen de la technologie d'interview téléphonique assistée par ordinateur (CATI). Cette approche est la plus appropriée pour mesurer et étudier l'opinion de différents sous-groupes de la population canadienne. Elle fournit également des résultats très représentatifs et la capacité de faire des inférences statistiques.

En tant que membre certifié Sceau d'or de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), Léger adhère aux lignes directrices les plus rigoureuses d'une recherche quantitative. Le sondage a été enregistré auprès de l'ARIM conformément aux exigences du gouvernement du Canada en matière de recherche quantitative, y compris le Code de conduite et les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Série B – Recherche sur le terrain et tabulation des données liées aux sondages téléphoniques.

Les répondants avaient été avisés de la nature volontaire, confidentielle et anonyme de la recherche. Comme pour toutes les recherches effectuées par Léger, les renseignements qui pourraient permettre l'identification des participants ont été supprimés des données, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada*.

Toutes les entrevues ont été menées à partir de notre centre d'appels de Montréal. Ce centre d'appels comporte trois divisions distinctes : l'une est composée d'intervieweurs anglophones, une autre d'intervieweurs francophones, et l'autre d'intervieweurs bilingues. Cela garantit que tous les sondages téléphoniques se déroulent facilement dans l'une ou l'autre des langues officielles.

4.2.1.2 Collecte de données

La collecte de données du sondage a été menée du 16 janvier au 21 février 2018. Le taux de réponse national au sondage s'élevait à 19,22 %. Des renseignements détaillés sur la répartition totale des appels sont présentés dans la section suivante. Un prétest de 39 entrevues menées dans les deux langues officielles a été effectué les 16 et 17 janvier 2018. Plus précisément, 16 entrevues ont été menées en français et 23 en anglais. Les entrevues du sondage ont duré 18 minutes en moyenne.

Pour atteindre le degré de fiabilité des données dans tous les sous-groupes, un échantillon total de 1 647 Canadiens adultes a été étudié dans toutes les régions du pays. Un seul répondant adulte a été sondé par ménage sélectionné. La marge d'erreur nationale pour le sondage est de plus ou moins 2,42 %, 19 fois sur 20.

Un échantillon de 1 647 Canadiens adultes a été tiré au moyen d'une approche d'échantillonnage régionale stratifiée. Des quotas ont été appliqués afin de s'assurer qu'un nombre suffisant d'entrevues ont été réalisées dans chaque région du Canada. Le tableau suivant montre les quotas régionaux.

Tableau 4. Quotas régionaux

Région	Quotas	Échantillon effectif
Région de l'Atlantique (N.-É., N.-B., I.-P.É., T.N.)	175	175
Québec	375	375
Ontario et Nunavut	525	525
Région des Prairies (y compris Alb.)/T. N.-O.	325	372
C.-B./Yukon	200	200
Total	1 600	1 647

Canadiens de 18 à 34 ans

Cela fait désormais partie de la méthode habituelle de Léger de mener des sondages téléphoniques permettant d'injecter automatiquement un échantillon approximatif de 25 % à 30 % de téléphone cellulaires (mais pas nécessairement les ménages utilisant uniquement un téléphone cellulaire) dans nos échantillons de base. Cette méthode nous permet de joindre les segments les plus mobiles de la population (à savoir, les Canadiens les plus fortunés et les plus jeunes). De cette façon, nous joignons naturellement environ 20 % à 22 % des Canadiens âgés de 18 à 34 ans.

Étant donné que les jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) représentent 27,3 % de la population réelle, nous avons utilisé un quota ferme pour cette cohorte, afin de nous assurer que nous avons un minimum de 400 jeunes dans notre échantillon final. Cette stratégie a bien fonctionné, car nous avons obtenu 411 jeunes Canadiens dans notre échantillon final. Enfin, la pondération statistique des résultats a permis de corriger le léger écart entre notre échantillon et la population réelle du Canada.

Léger a pondéré les résultats de ce sondage selon l'âge, le sexe, la région et la langue (langue maternelle) d'après les données du recensement national de 2016 de Statistique Canada.

4.2.1.3 Procédures d'échantillonnage

Les numéros de téléphone ont été générés selon une approche d'échantillonnage régionale stratifiée. Les entrevues téléphoniques ont été menées au moyen de la technologie d'interview téléphonique assistée par ordinateur (CATI) de Léger. Le système de CATI de Léger gère l'échantillonnage électroniquement, sélectionnant et composant de façon aléatoire le numéro de téléphone à appeler. Afin d'assurer une couverture parfaite d'une population, l'échantillon comprenait des numéros de téléphone résidentiels des provinces et des territoires du Canada, ainsi que des numéros de téléphone cellulaire. Des quotas ont été appliqués afin de s'assurer qu'un nombre suffisant de personnes ont été interrogées dans chaque région du Canada. En plus de ces quotas régionaux, la collecte de données a été effectuée à l'aide de quotas souples pour assurer une bonne répartition des répondants selon le sexe (hommes et femmes) et la langue (Canadiens anglophones et francophones).

Échantillon pancanadien

Nous avons créé un échantillon pancanadien de numéros de téléphone. Tous les numéros ont été tirés de manière aléatoire pour générer cet échantillon de base. Chaque numéro de téléphone pour cette base d'échantillonnage était associé à une province canadienne. Par la suite, nous avons utilisé cet échantillon pancanadien pour tirer des numéros de manière aléatoire par province ou région en proportion des quotas provinciaux ou régionaux prévus pour le projet.

4.2.1.4 Maximiser le taux de réponse

Les faibles taux de réponse menacent la fiabilité et la validité d'un sondage. Sur la base de l'expérience de Léger à mener des sondages auprès de diverses populations, nous avons établi les lignes de conduite suivantes pour maximiser les taux de réponse :

- Inclure un numéro sans frais pour les rappels au besoin.
- Faire preuve de patience lorsque l'on parle avec les répondants, ce qui favorise la contribution des participants au sondage et limite les abandons à mi-parcours
- Préparer des arguments à utiliser par les intervieweurs pour informer les répondants de l'importance de leur contribution : l'utilité de l'étude pour eux et leur famille, etc.
- Engager du personnel sur le terrain expérimenté pour communiquer avec les ménages et déterminer le répondant approprié
- Effectuer un minimum de huit rappels à chaque numéro et fixer un rendez-vous pour les rappels (même pour la communication initiale)
- Inclure les coordonnées d'un chercheur principal afin que les répondants puissent vérifier la validité de la recherche
- Appeler les utilisateurs de téléphones cellulaires afin de maximiser la représentativité de la base d'échantillonnage et de s'assurer qu'un nombre suffisant de jeunes, souvent très mobiles, est inclus dans l'échantillon final.

4.2.1.5 Répartition des appels

Le taux de réponse global pour cette étude est de 19,22 %. Le taux de réponse est calculé à l'aide de la formule suivante : (entrevue réalisée + hors échantillon) / (échantillon total - échantillon inutilisable). Ce sont les normes de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) pour le taux de réponse d'un sondage téléphonique. Le tableau ci-dessous présente les détails du calcul.

Tableau 5. Répartition et taux de réponse des appels

ÉCHANTILLON TOTAL	52 324
Échantillons inutilisables	26 027
Aucun service	25 447
Non résidentiel	356
Télécopieur, modem ou téléavertisseur	213
En double	11
Numéros hors échantillon	3 407
Barrière linguistique	821
Non admissible (sourd-muet, etc.)	603
Quota atteint	1 983
ÉCHANTILLONNAGE EFFICACE	22 890
Entrevue non terminée	21 243
Refus	8 668
Pas de réponse	5 160
Répondeur	6 182
Ligne occupée	393
Entrevue incomplète	523
Rendez-vous	317
ENTREVUES ACHEVÉES	1 647
Taux de réponse	19,22%

4.2.1.6 Biais de non-réponse

Même si ce taux semble être faible, un taux de participation de 19,22 % est la moyenne lors de la réalisation des sondages téléphoniques nationaux. Le taux de participation aux sondages téléphoniques nationaux dépasse rarement 25 %.

Néanmoins, une comparaison des tailles d'échantillons pondérés et non pondérés a été effectuée afin de déterminer le biais de non-réponse éventuel qui pourrait être introduit par des taux de réponse plus faibles parmi les sous-groupes démographiques précis (voir les tableaux ci-dessous). Comme c'est habituellement le cas pour un sondage téléphonique ciblant principalement les foyers, les jeunes sont plus difficiles à joindre. Afin de compenser ce fait, Léger a inclus un échantillon de numéros de téléphone cellulaire d'environ 30 % dans l'échantillon de base. Si l'on applique cette procédure, nous constatons que notre échantillon pondéré correspond de très près aux chiffres pondérés obtenus en utilisant les données mises à jour de Statistique Canada.

4.2.1.7 Échantillons pondérés et non pondérés

Le tableau ci-dessous présente la répartition géographique des répondants, avant et après la pondération. Le léger déséquilibre découle des quotas qui ont été établis pour obtenir des échantillons suffisamment grands dans toutes les régions du pays afin de garantir l'exactitude des analyses. Le processus de pondération a principalement rectifié le poids de l'Ontario, qui avait été légèrement sous-représenté dans l'échantillon afin d'inclure davantage de répondants des petites régions.

Tableau 6. Répartition de l'échantillon pondéré et non pondéré par province

Province ou territoire	Pondéré	Non pondéré
Atlantique	113	175
Québec	387	375
Ontario	627	525
Prairies	298	372
Colombie-Britannique	222	200

Les tableaux suivants présentent la répartition démographique des répondants selon le sexe, l'âge, la langue maternelle, les études et le revenu du ménage.

En ce qui concerne le genre, nous voyons que la pondération a ajusté la proportion de femmes interrogées par rapport aux hommes, les femmes étant légèrement sous-représentées dans l'échantillon final.

Tableau 7. Répartition de l'échantillon pondéré et non pondéré par sexe

SEXE	Pondéré	Non pondéré
Homme	800	872
Femme	847	775

Tel qu'il est illustré dans le tableau suivant, de légères modifications ont été apportées au niveau de l'âge pour obtenir un échantillon final représentatif des groupes d'âge de la population canadienne.

Tableau 8. Répartition de l'échantillon pondéré et non pondéré par groupe d'âge

ÂGE	Pondéré	Non pondéré
Entre 18 et 34 ans	449	411
Entre 35 et 54 ans	562	638
55 ans et plus	635	596

Les derniers tableaux présentent la répartition en fonction du niveau de scolarité et du revenu du ménage, même si ces variables n'ont pas été incluses dans les procédures de pondération.

Tableau 9. Répartition de l'échantillon pondéré et non pondéré par niveau d'études

NIVEAU DE SCOLARITÉ	Pondéré	Non pondéré
Secondaire ou moins	534	377
Cours universitaires en partie terminés	65	88
Diplômés collégiaux et universitaires	1 017	1 162

Tableau 10. Répartition de l'échantillon pondéré et non pondéré par le revenu du ménage

Revenu du ménage	Pondéré	Non pondéré
Moins de 40 000 \$	477	413
Entre 40 000 \$ et 79 999 \$	444	450
Entre 80 000 \$ et 119 999 \$	269	300
120 000 \$ et plus	256	298

Toutefois, aucun élément des données n'indique que le fait d'avoir obtenu une répartition différente selon l'âge ou le sexe avant la pondération aurait considérablement changé les résultats de cette étude. Les tailles relativement faibles de pondération et les différences dans les réponses entre les différents sous-groupes suggèrent que la qualité des données n'a pas été affectée. Le poids appliqué a corrigé le déséquilibre initial aux fins d'analyse des données et aucune autre manipulation n'a été nécessaire.

4.2.1.8 Facteurs de pondération

À l'occasion, certains sous-groupes sont sous-représentés ou surreprésentés dans un échantillon par rapport à la population générale. La pondération d'un échantillon permet de corriger les différences qui existent entre la représentation des divers sous-groupes de cet échantillon et ce qui est habituellement observé dans l'ensemble de la population étudiée. Les facteurs de pondération sont donc le poids accordé à chaque répondant correspondant à un sous-groupe de l'échantillon.

Les tableaux suivants présentent le poids accordé à chaque cible dans l'échantillon.

Tableau 11. Poids par le sexe et l'âge

SEXE*ÂGE	Poids
Hommes ET entre 18 et 24 ans	0,0555
Hommes ET entre 25 et 34 ans	0,0816
Hommes ET entre 35 et 44 ans	0,0791
Hommes ET entre 45 et 54 ans	0,0881
Hommes ET entre 55 et 64 ans	0,0854
Hommes ET 65 ans et plus	0,0959
Femmes ET entre 18 et 24 ans	0,0531
Femmes ET entre 25 et 34 ans	0,0827
Femmes ET entre 35 et 44 ans	0,0826
Femmes ET entre 45 et 54 ans	0,0912
Femmes ET entre 55 et 64 ans	0,0894
Femmes ET 65 ans et plus	0,1154
Total	1

Tableau 12. Poids par sexe et région

SEXE*RÉGION	Poids
Hommes ET T.-N.-L./Î.-P.-É.	0,0094
Hommes ET N.-É.	0,0129
Hommes ET N.-B.	0,0106
Hommes ET Qc	0,1143
Homme ET Ont.	0,1848
Hommes ET Man.	0,0172
Hommes ET Sask.	0,0148

Hommes ET Alb.	0,0559
Hommes ET C.-B.	0,0658
Femmes ET T.-N.-L./Î.-P.-É.	0,0101
Femmes ET N.-É.	0,0141
Femmes ET N.-B.	0,0113
Femmes ET Qc	0,1203
Femmes ET Ont.	0,199
Femmes ET Man.	0,018
Femmes ET Sask.	0,0153
Femmes ET Alb.	0,0563
Femmes ET C.-B.	0,0699
Total	1

Tableau 13. Poids par niveau d'études

ÉTUDES	Poids
Études primaires et secondaires	0,343
Collège	0,29
Université	0,367
Total	1

4.2.2 Sondage d'entreprise annuel

4.2.2.1 Méthodes

La recherche quantitative a été effectuée à l'aide d'un panel en ligne et au moyen de la technologie de sondage en ligne. Cette approche est la plus appropriée pour atteindre des cibles très précises, comme les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux. Léger a obtenu l'échantillon d'entreprises auprès de son partenaire de confiance, ASDE. À titre d'échantillonneur professionnel, ASDE a été en mesure de fournir une liste d'échantillons ciblés pour les besoins de cette recherche.

En tant que membre certifié Sceau d'or de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), Léger adhère aux lignes directrices les plus rigoureuses d'une recherche quantitative. Le sondage a été enregistré auprès de l'ARIM conformément aux exigences du gouvernement du Canada en matière de recherche quantitative, y compris le Code de conduite et les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par

le gouvernement du Canada – Série A – Recherche sur le terrain et tabulation des données liées aux sondages en ligne.

Les répondants avaient été avisés de la nature volontaire, confidentielle et anonyme de la recherche. Comme pour toutes les recherches effectuées par Léger, les renseignements qui pourraient permettre l'identification des participants ont été supprimés des données, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada*.

Les questionnaires en français et en anglais sont disponibles dans l'annexe.

Un sondage en ligne par panel auprès d'un échantillon de 605 décideurs de PME et intermédiaires fiscaux (302 décideurs de PME et 303 intermédiaires fiscaux) a été mené par Léger.

Les répondants à ce sondage ont été sélectionnés parmi les personnes qui se sont portées volontaires ou qui se sont inscrites pour participer à des sondages en ligne. Les résultats de ces types de sondages ne peuvent pas être décrits comme statistiquement extrapolables à la population cible. Puisque l'échantillon est basé sur les personnes qui ont offert de participer, aucune estimation d'erreur d'échantillonnage ne peut être calculée.

4.2.2.2 Sondage en ligne

L'expertise d'une équipe dédiée aux sondages en ligne

L'équipe de *LegerWeb* regroupe une dizaine de professionnels et de techniciens spécialisés dans la technologie de l'information et le marketing électronique, qui sont disponibles de 8 h à 19 h tous les jours de la semaine. La plupart des membres de notre équipe viennent du domaine des sondages téléphoniques et des entrevues en personne et tirent profit de leur maîtrise de l'art de l'entrevue.

Grâce à ses services de soutien à la clientèle, l'équipe de *LegerWeb* fournit aux participants tous les renseignements et le soutien techniques dont ils pourraient avoir besoin lorsqu'ils répondent à un sondage en ligne.

L'équipe de *LegerWeb* travaille en étroite collaboration avec les équipes de recherche et de statistiques, et communique tout renseignement pertinent concernant un projet de sondage. Une communication constante nous permet de répondre très rapidement, de déceler les erreurs ou les problèmes dès qu'ils surviennent et de les résoudre en un temps record.

Le logiciel développé par l'équipe de *LegerWeb* pour mener des sondages en ligne a été conçu afin de permettre une plus grande flexibilité, efficacité et sécurité lors de l'utilisation du questionnaire. En outre, l'équipe effectue un suivi continu de chaque sondage en ligne.

Enfin, il convient de préciser que Léger s'efforce d'élargir ses compétences en matière de sondage en ligne en appliquant les mêmes normes et critères de qualité que ceux de ses sondages téléphoniques de renom.

Contrôles de la qualité

Pour tous nos projets de recherche quantitative, Léger a établi des mesures de contrôle de la qualité identiques à celles du processus ISO, dans lesquelles toutes les étapes sont vérifiées, ce qui nous permet également de vérifier les étapes précédentes. Sur le plan pratique, le processus d'assurance de la qualité repose sur les éléments suivants :

- Désigner un chef de projet responsable de la qualité du produit final pour éviter de diluer la responsabilité à l'interne;
- Vérifier scrupuleusement dans quelle mesure les objectifs du client correspondent au questionnaire final, en s'assurant que chaque dimension se trouve dans le questionnaire;
- Vérifier la façon dont chaque question a été formulée, du point de vue de la simplicité d'expression et du sens non équivoque de la syntaxe, selon l'idée précise devant être abordée pendant l'entrevue;
- Vérifier tout d'abord les effets de contamination, c'est-à-dire que l'emplacement de chaque question dans le sondage ne nuit pas aux réponses suivantes (généralement en fournissant des renseignements indirectement aux répondants, rendant l'échantillon non représentatif);
- Vérifier de près la version informatisée du questionnaire avec le questionnaire de référence approuvé par le client;
- Avant l'essai préliminaire, vérifier les sauts programmés dans le système informatisé;
- Réaliser un essai préliminaire, qui permet de vérifier la compréhension des questions et des concepts, les ambiguïtés possibles et les sauts de questions logiques, etc.;
- Détecter toutes les questions présentant des problèmes pendant le travail sur le terrain, par l'équipe très vigilante de *LegerWeb*;
- Utiliser un logiciel qui empêche les erreurs de saisie de données, les sauts non établis, etc. La validation logique est donc effectuée à l'avance et non après les faits;
- Coder des questions ouvertes dans le premier échantillon de réponses du fichier, en établissant les codes qui sont soumis au client aux fins d'approbation.

Nous considérons que la mise en œuvre de toutes ces procédures garantit une qualité optimale lors des sondages en ligne.

Nettoyage des données

Une fois la collecte des données terminée, les analystes de données et le service de traitement des données de Léger nettoient soigneusement les données, en s'assurant que :

- Toutes les questions fermées soient dans les plages admissibles ou logiques (les plages admissibles seront confirmées auprès du client dans toutes les circonstances, qu'elles soient évidentes ou non dans le questionnaire);
- Les valeurs extrêmes soient vérifiées et, si nécessaire, exclues des données;
- Toutes les instructions de saut soient suivies correctement;
- Les données soient complètes (sauf si c'est intentionnel et dans les attentes du client);
- Les renseignements étaient uniformes et logiques entre les questions, sans contradiction dans les données.

Les données ont été vérifiées et nettoyées après la première soirée de collecte de données et à l'achèvement du projet. Au cours de l'analyse, toutes les valeurs extrêmes et tous les numéros ont été soigneusement vérifiés afin de s'assurer que les données avaient été bien saisies au départ.

4.2.2.3 Collecte de données

La collecte de données du sondage a été menée du 17 janvier au 1^{er} février 2018. Un prétest de 52 entrevues menées dans les deux langues officielles a été effectué les 17 et 18 janvier 2018. Plus précisément, 9 entrevues ont été menées en français et 22 en anglais. Les entrevues du sondage ont duré 10 minutes en moyenne.

Des tableaux statistiques détaillés des résultats sont disponibles dans un document distinct.

4.2.2.4 Taux de participation pour le sondage Web

Le taux de réponse global pour cette étude est de 10,14 %.

Voici le calcul du taux de participation au sondage Web. Le calcul du taux de participation est le suivant : $\text{taux de participation} = \frac{\text{nombre de questionnaires remplis}}{\text{nombre total des invitations envoyées}}$.

Tableau 14. Taux de participation

POINTS	n=
Nombre total d'invitations envoyées	5 967
Nombre total de clics sur le lien	728
Nombre de questionnaires remplis	605
Nombre de questionnaires rejetés	364
Nombre de questionnaires non terminés	123
Taux de participation	10,14%

4.2.2.5 Biais de non-réponse

Un taux de réponse effectif de 10,14 % est un taux de participation moyen pour un sondage Web national mené auprès de 605 répondants en environ deux semaines, avec un échantillon ciblé des répondants d'entreprises. Ce taux de réponse minimise les risques d'un biais de non-réponse important dans le sondage, car il diminue la probabilité d'un public en particulier de ne pas répondre au sondage.

ANNEXE A – Guides de recrutement

Questionnaire de recrutement Recherche d'entreprise annuel de 2017 – PME/INTERMÉDIAIRES

Questionnaire n° _____

Date du dernier groupe
Nombre de groupes antérieurs

<p>Montréal, QC (en français) [DATE] Groupe 3 : Décideurs de PME @ 17 h 30 225 \$ Groupe 4 : Intermédiaires fiscaux @ 19 h 30 250 \$</p> <p>Définitions : Décideurs de PME : <100 employés, responsable seul ou avec d'autres de la prise de décisions et traite avec l'ARC. Intermédiaires fiscaux : <100 employés et est un intermédiaire fiscal.</p>	<p>Recrutez : 10 personnes par groupe pour que 8 d'entre elles se présentent</p> <p>Prime : 225 \$ (PME) et 250 \$ (Intermédiaires)</p> <p>Étude n° : XXXXX</p>
<p>Nom du répondant : _____ N° de téléphone du répondant : _____ (maison) N° de téléphone du répondant : _____ (travail) N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou Courriel du répondant : _____ envoyé? Source de l'échantillon : panel aléatoire client référence (encerclez)</p>	<p>Intervieweur : _____ Date : _____ Validé : _____ Fichiers centraux : _____ Listes : _____ Quotas : _____</p>

Introduction

***** LISEZ L'INTRODUCTION APPROPRIÉE*****

UNIQUEMENT LORSQUE VOUS FAITES DES APPELS PENDANT LES HEURES OUVRABLES

Bonjour, je m'appelle _____ et je vous téléphone de [nom], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays.

A.

Nous désirons parler à des intermédiaires fiscaux, c'est-à-dire des gens qui travaillent avec des clients de petites entreprises sur des questions de fiscalité ou de paie. Est-ce votre cas?

- Oui **POSEZ Q1a**
Non **DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL. SI PAS D'INTERMÉDIAIRE FISCAL, POSEZ LA QUESTION « B ».**

B.

Nous désirons également parler à une personne qui est responsable, seule ou avec d'autres, de la prise de décisions dans votre organisation. Est-ce votre cas?

- Oui **POSEZ Q1a**
Non **DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL. SI PERSONNE DE RESPONSABLE OU SI NE VEUT PAS PARTICIPER, TERMINEZ.**

EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ huit à dix personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de [225 \$ SI PME et 250 \$ SI INTERMÉDIAIRE] en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

UNIQUEMENT LORSQUE VOUS FAITES DES APPELS APRÈS LES HEURES OUVRABLES

Bonjour, je m'appelle _____ et je vous téléphone de [nom], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays. Puis-je parler à/Est-ce que je parle bien à ____ (VÉRIFIEZ LE NOM AFFICHÉ À L'ÉCRAN)?

Nous désirons parler à des intermédiaires fiscaux, c'est-à-dire des gens qui travaillent avec des clients de petites entreprises sur des questions de fiscalité ou de paie, ou encore à des gens qui sont responsables, seuls ou avec d'autres, de la prise de décisions dans votre organisation.

EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ huit à dix personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de [225 \$ SI PME et 250 \$ SI INTERMÉDIAIRE] en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

- Oui **CONTINUEZ**
 Non **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Votre participation est volontaire, et la décision d’y participer n’aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d’avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu’il sera impossible d’identifier qui que ce soit.

LISEZ À TOUS : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d’évaluation ou de contrôle de la qualité. »

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour s’assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s’assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l’appel est enregistré, l’enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l’intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l’entrevue. S’ils étaient absents au moment de l’entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l’enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l’évaluation.

- 1a) Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage, travaillez ou avez déjà travaillé pour...? [LIRE LA LISTE]

	Oui	Non
Une firme de recherche marketing	1	2
Un magazine ou un journal	1	2
Une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Une firme de relations publiques	1	2
Le gouvernement fédéral ou provincial	1	2
Une agence de publicité ou de graphisme	1	2

SI « OUI » À L’UNE DE CES OPTIONS, REMERCIEZ ET TERMINEZ

- 1b) **NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE (Visez 50-50 dans tous les groupes)**

Homme	1
Femme	2

- 1c) Vous y compris, environ combien d’employés votre entreprise compte-t-elle? Veuillez inclure tous les employés à temps plein et les employés permanents à temps partiel qui

travaillent dans tous les emplacements et toutes les succursales de votre entreprise, s'il y a lieu.

1	1	}	BONNE DIVERSITÉ
2 – 4	2		
5 – 19	3		
20 – 49	4		
50 – 99	5		
100 ou plus	6		REMERCIEZ ET TERMINEZ
Je ne sais pas	9		REMERCIEZ ET TERMINEZ

- 1d) Avez-vous la responsabilité unique ou partagée dans votre organisation pour les questions liées aux taxes, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres? [UN PROPRIETAIRE QUI SUPERVISERA L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION SERAIT QUALIFIE ICI. VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE LES GROUPES NE COMPRENNENT PAS SEULEMENT DES COMPTABLES.]

Oui	1	PASSEZ À Q1d a
Non	2	PASSEZ À Q1f

1d a) Quel est votre rôle au sein de l'entreprise? (Si rôle acceptable – GO to 1e)
[Les petites et moyennes entreprises (<100 employés) - comprennent les décideurs ou les personnes impliquées dans les décisions liées aux questions fiscales, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres. Les titres d'emploi acceptables comprennent:]

- Président / PDG / Propriétaire
- CFO / Contrôleur
- Comptable
- Gestionnaire de la paie / agent
- Gestionnaire
- comptable
- Agent financier

- 1e) Traitez-vous personnellement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou est-ce que cela relève des responsabilités de quelqu'un d'autre?

Oui, personnellement avec l'ARC **1 GROUPES DE DÉCIDEURS PME 1,3,5,7**
 Non, quelqu'un d'autre fait affaire avec ARC **2 MAX 4 PAR GROUPE**

- 1f) Êtes-vous un intermédiaire fiscal, c'est-à-dire quelqu'un qui travaille avec des clients de petites entreprises sur des questions de fiscalité ou de paie? Dans le cadre de cette étude, les petites entreprises désignent les firmes de moins de 100 employés. (AU BESOIN : Par exemple, un travailleur de H&R Block, d'un cabinet comptable, etc.)

Oui	1	ADMISSIBLE AUX GROUPES DES INTERMÉDIAIRES FISCAUX 2,4,6,8
-----	---	--

Non 2

NOTE À L'INTERVIEWEUR :

Critères d'admissibilité des répondants :

Groupes de PME 1,3,5,7 :

<100 employés (Q1c=1-5),
Responsable de la prise de décisions Q1d=1) et
Traite avec l'ARC (Q1e=1).

Groupes d'intermédiaires fiscaux 2,4,6,8 :

<100 employés (Q1c=1-5) et
Est un intermédiaire fiscal (Q1f=1)

***Si le répondant est admissible aux deux catégories, inscrivez-le dans le groupe des intermédiaires fiscaux.**

2) **[POSER AUX PME SEULEMENT :]** Veuillez me dire si vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes fortement en désaccord et 10 signifie que vous êtes fortement d'accord. Qu'en est-il de l'énoncé ... ?

a) Pour les services que nous recevons du gouvernement fédéral, le public paie trop d'impôt sur le revenu.

7 à 10 sur l'échelle = En recruter au moins 5

4 à 6 sur l'échelle = En recruter 5 ou moins

0 à 3 sur l'échelle = Remercier et conclure

b) Le gouvernement repère la majorité de ceux qui commettent de la fraude fiscale dans leur déclaration de revenus.

7 à 10 sur l'échelle = En recruter au moins 5

4 à 6 sur l'échelle = En recruter 5 ou moins

0 à 3 sur l'échelle = Remercier et conclure

3) Avant de vous poser d'autres questions pour vérifier votre admissibilité, seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion qui aura lieu le **Date à Heure**? Le groupe durera tout au plus 2 heures et, comme je l'ai mentionné, vous recevrez [225 \$ SI PME et 250 \$ SI INTERMÉDIAIRE].

Oui	1	CONTINUEZ
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Ne sait pas (ne lisez pas)	3	FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL

- 4) Nous demandons aux participants des groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et de verbaliser leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer votre opinion devant d'autres personnes? Êtes-vous...? (lisez la liste)

Très à l'aise	1	MINIMUM 5 PAR GROUPE
Plutôt à l'aise	2	
À l'aise	3	
Pas tellement à l'aise	4	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Très mal à l'aise	5	REMERCIEZ ET TERMINEZ

- 5a) Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion? Un groupe de discussion réunit diverses personnes dans le but d'obtenir leurs opinions sur un sujet donné.

Oui	1	POSEZ Q5B ET Q5c
Non	2	PASSEZ À L'INVITATION
NSP/PDR	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

- 5b) À combien de ces séances avez-vous participé?

_____ **SI >3 REMERCIEZ ET TERMINEZ; SINON, CONTINUEZ**

- 5c) Vous a-t-on invité(e) à participer à une séance qui aura lieu au cours des prochaines semaines?

Oui	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Non	CONTINUEZ

Invitation

Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d'examiner des images ou d'écrire des choses pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?

Oui	1	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Non	2	CONTINUEZ
Ne sait pas	3	REMERCIEZ ET TERMINEZ

METTRE FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON D'INCAPACITÉ À COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU À PARTICIPER À LA DISCUSSION D'UNE QUELCONQUE FAÇON, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏË, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL.

METTRE AUSSI FIN À L'APPEL SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA CAPACITÉ DES PARTICIPANTS À SE FAIRE COMPRENDRE DANS LA LANGUE UTILISÉE PENDANT LA SÉANCE.

Comme je vous l'ai mentionné un peu plus tôt, le groupe de discussion aura lieu le **Date à Heure**. Accepteriez-vous d'y participer?

Oui	1	CONTINUEZ
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ

Montréal, QC (en français)

[DATE]

Groupe 3 : Décideurs de PME	@ 17 h 30	225 \$
Groupe 4 : Intermédiaires fiscaux	@ 19 h 30	250 \$

Enjeux relatifs à la confidentialité :

J'aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n'hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire) des participants aux hôtes et au modérateur, afin qu'ils puissent vous inscrire. Votre information ne sera pas partager avec le département du gouvernement du Canada qui organise ces sessions. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

Oui 1 PASSEZ À P2

Non 2 LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT

Malheureusement, nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent prendre part à la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion?

Oui 1 PASSEZ À P2

Non 2 REMERCIEZ ET TERMINEZ

P2) Il y aura un enregistrement audiovisuel de la séance et celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. Les enregistrements seront uniquement utilisés par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche.

Acceptez-vous qu'un enregistrement audiovisuel de la séance soit effectué?

Oui 1 REMERCIEZ ET PASSEZ À P3

Non 2 LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT

Malheureusement, nous devons faire un enregistrement audiovisuel de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

P2a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement audiovisuel de la séance?

Oui 1 REMERCIEZ ET PASSEZ À P3

Non 2 REMERCIEZ ET TERMINEZ

P3) Chaque mois, nous soumettons le nom des personnes qui ont participé à nos séances au Registre central de recherche qualitative de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (www.mria-arim.ca). Le Registre central de recherche qualitative est une base de données centrale qui vérifie la participation aux entrevues de recherches qualitatives. Personne ne communiquera avec vous parce que votre nom se trouve sur cette liste.

Nous permettez-vous de soumettre votre nom et votre numéro de téléphone au Registre central de recherche qualitative de l'ARIM?

Oui 1 REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION

Non 2 PASSEZ À P3A

P3a) Malheureusement, pour que vous puissiez participer à cette entrevue, nous devons avoir votre permission pour ajouter votre nom au Registre central de recherche qualitative puisqu'il s'agit du seul moyen qui nous permet d'assurer l'intégrité du processus de recherche et de faire le suivi de la participation aux recherches qualitatives. Le système est tenu à jour par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et il est uniquement utilisé pour faire le suivi de votre participation aux recherches qualitatives (comme les groupes de discussion). Personne ne communiquera avec vous parce que votre nom se trouve sur cette liste.

Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous ajoutions votre nom au Registre central de recherche qualitative?

Oui 1 REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION

Non 2 REMERCIEZ ET TERMINEZ

AU BESOIN, RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR L'INTERVIEWEUR :

Soyez assuré(e) que cette information demeurera confidentielle et seules les firmes de recherche marketing professionnelles pourront y accéder et l'utiliser pour vérifier la participation et empêcher les « répondants professionnels » de participer aux séances. Les firmes de recherche qui participent au

Registre central de recherche qualitative de l'ARIM ont besoin de votre autorisation avant que vous ne soyez admissible à participer au groupe. Cette procédure contribue à assurer l'intégrité du processus de recherche.

AU BESOIN, NOTE À PROPOS DE L'ARIM :

L'Association de la recherche et de l'intelligence marketing est un organisme à but non lucratif qui regroupe des professionnels de la recherche marketing impliqués dans le marketing, la publicité, les recherches sociales et politiques. La mission de l'Association est d'être le leader dans la promotion de l'excellence dans la pratique du marketing et des recherches sociales ainsi que dans la valeur de l'information sur les marchés.

Invitation

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l'adresse de l'endroit où se tiendra le groupe de discussion? Il aura lieu à : **insérer les lieux et dates.**

Nous vous demandons d'arriver quinze minutes avant l'heure prévue pour vous permettre de stationner votre voiture, de trouver l'endroit et de vous présenter. On vous demandera de vous identifier avant la tenue de la séance. Par conséquent, assurez-vous d'avoir une pièce d'identité (par exemple, un permis de conduire). De plus, si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas vous participer, veuillez nous en aviser pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au [#]. Demandez à parler à [nom]. Quelqu'un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou pour vous informer si des changements survenaient, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées?
[LISEZ LES COORDONNÉES QUE NOUS AVONS ET MODIFIEZ AU BESOIN.]

Prénom _____
Nom de famille _____
Courriel _____
N° de téléphone le jour _____
N° de téléphone le soir _____

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la loi sur le respect de la vie privée et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour le contacter afin de confirmer sa participation et pour l'informer de tout changement concernant l'entrevue. S'il refuse toujours, REMERCIEZ ET TERMINEZ.

Questionnaire de recrutement Recherche d'entreprise annuelle de 2017 – grand public

Questionnaire n° _____

Date du dernier groupe _____

Nombre de groupes antérieurs _____

<p>Sherbrooke, QC (en français) [DATE]</p> <p>Groupe 3 : Ménages à revenu bas/moyen @ 17 h 30 100 \$ Groupe 4 : Ménages à revenu élevé @ 19 h 30 100 \$</p> <p><u>Définitions :</u> Revenu bas/moyen : Si un seul adulte dans le ménage : revenu <75 000 \$. Si plusieurs adultes dans le ménage : revenu <100 000 \$</p> <p>Revenu élevé : Si un seul adulte dans le ménage : revenu supérieur ou égal à 75 000 \$. Si plusieurs adultes dans le ménage : revenu supérieur ou égal à 100 000 \$</p>	<p>Recrutez : 10 personnes par groupe pour que 6 à 8 d'entre elles se présentent</p> <p>Prime : 100 \$</p> <p>Étude n° : XXXXXX</p>
<p>Nom du répondant : _____</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (maison)</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (travail)</p> <p>N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou</p> <p>Courriel du répondant : _____ envoyé?</p> <p>Source de l'échantillon : panel aléatoire client référence (encerclez)</p>	<p>Intervieweur : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>Validé : _____</p> <p>Fichiers centraux : _____</p> <p>Listes : _____</p> <p>Quotas : _____</p>

Bonjour, je m'appelle _____ et je vous téléphone de [NOM], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays.

EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ huit à dix personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 100 \$ en guise

de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

- Oui **CONTINUEZ**
 Non **DEMANDEZ SI UNE AUTRE PERSONNE DU MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉE**

SI NON, REMERCIEZ ET TERMINEZ

Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier qui que ce soit.

LISEZ À TOUS : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation ou de contrôle de la qualité. »

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour s'assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s'assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l'appel est enregistré, l'enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l'intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l'entrevue. S'ils étaient absents au moment de l'entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l'enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation.

S1) Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage, travaillez ou avez déjà travaillé : [LIRE LA LISTE]

	Oui	Non
Pour une firme de recherche marketing	1	2
Pour un magazine ou un journal	1	2
Pour une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Pour une firme de relations publiques	1	2

Pour le gouvernement fédéral ou provincial	1	2
Pour une agence de publicité ou de graphisme	1	2
Pour une entreprise de préparation de déclarations de revenus	1	2
En comptabilité	1	2

SI « OUI » À L'UNE DE CES OPTIONS, REMERCIEZ ET TERMINEZ

S2) Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne), âgé(e) d'au moins 20 ans, qui réside habituellement dans la région de [XX]?

Oui 1 **CONTINUEZ**
 Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

S3) Depuis combien de temps vivez-vous à [VILLE]? _____

TERMINEZ SI MOINS DE 2 ANS

S4) Êtes-vous le chef ou l'un des chefs de votre ménage?

Oui 1 **CONTINUEZ**
 Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

S5) Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion de consommateurs, à une entrevue ou à un sondage pour lequel ou laquelle vous avez été recruté(e) à l'avance et vous avez reçu une somme d'argent?

Oui 1 **MAX 1/3 PAR GROUPE**
 Non 2 **PASSEZ À Q1**

S6) Il y a combien de temps de cela? _____

TERMINEZ SI AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

S7) À combien de groupes de discussion de consommateurs avez-vous participé au cours des 5 dernières années?

TERMINEZ SI PLUS DE 4 GROUPES DE DISCUSSION

POSEZ À TOUS

Q1) Pouvez-vous me dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Avez-vous...?

Moins de 20 ans	0	REMERCIEZ ET TERMINEZ
De 20 à 24 ans	1	} BONNE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE
De 25 à 34 ans	2	
De 35 à 44 ans	3	
De 45 à 54 ans	4	
De 55 à 64 ans	5	
65 ans et +	6	
Refuse	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

Q2) Quelle est votre situation d'emploi actuelle?

Travailleur(euse) à temps plein	1	
Travailleur(euse) à temps partiel	2	
Travailleur(euse) autonome	3	
Retraité(e)	4	
Sans emploi à l'heure actuelle	5	PASSEZ À Q4 – MAX 3 PAR GROUPE
Étudiant(e)	6	PASSEZ À Q4 – MAX 3 PAR GROUPE
Autre	7	
NSP/REFUSE	99	

Q3) Dans quel secteur d'activité travaillez-vous? **BONNE DIVERSITÉ**

Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	2
Construction	3
Fabrication	4
Commerce de gros	5
Commerce de détail	6
Transport et entreposage	7
Industrie de l'information et industrie culturelle	8
Finance et assurances	9
Services immobiliers et services de location et de location à bail	10
Services professionnels, scientifiques et techniques	11
Gestion de sociétés et d'entreprises	12
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	13
Services d'enseignement	14
Services publics	15
Soins de santé et assistance sociale	16
Arts, spectacles et loisirs	17

Hébergement et services de restauration	18
Administrations publiques	19
Autres services (Veuillez préciser) _____	99

Q4) En vous incluant, combien de personnes de plus de 18 ans composent votre ménage?

- | | | |
|------------|---|--------------------|
| Une | 1 | POSEZ 5A |
| Plus d'une | 2 | PASSEZ À 5B |

Q5a) **[SI Q4=1, POSEZ]** En 2016, le revenu de votre ménage a-t-il été supérieur ou inférieur à 75 000 dollars?

- | | | |
|------------------------|---|--|
| 75 000 \$ ou supérieur | 1 | Admissible au deuxième groupe SAUF SI LA SITUATION D'EMPLOI = ÉTUDIANT(E) |
| Inférieur à 75 000 \$ | 2 | Admissible au premier groupe |
| Refuse | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

Q5b) **[SI Q4=2, POSEZ]** En 2016, le revenu de votre ménage a-t-il été supérieur ou inférieur à 100 000 dollars?

- | | | |
|-------------------------|---|--|
| 100 000 \$ ou supérieur | 1 | Admissible au deuxième groupe SAUF SI LA SITUATION D'EMPLOI = ÉTUDIANT(E) |
| Inférieur à 100 000 \$ | 2 | Admissible au premier groupe |
| Refuse | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

Q5c) **[SI Q5A OU Q5B =2, POSEZ]** Et a-t-il été :

- | | |
|-------------------------------------|---|
| Inférieur à 20 000 \$ | 1 |
| De 20 000 \$ à 34 999 \$ | 2 |
| De 35 000 \$ à 44 999 \$ | 3 |
| De 45 000 \$ à 59 999 \$ | 4 |
| De 60 000 \$ à 74 999 \$ | 5 |
| [SI Q5b=2] De 75 000 \$ à 99 999 \$ | 6 |

Q6) Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

- | | | |
|--|---|--------------------------|
| Études secondaires non terminées | 1 | } BONNE DIVERSITÉ |
| Études secondaires terminées | 2 | |
| Études collégiales ou universitaires non terminées | 3 | |
| Études collégiales ou universitaires terminées | 4 | |
| REFUSE/NSP | 9 | } DANS CHAQUE |

Q7) **NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE**

Homme	1	}	RÉPARTITION 50-50
Femme	2		

Invitation

Q8) Excellent, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion le (**DATE À HEURE**)? La séance durera environ 2 heures.

Oui	1	CONTINUEZ
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ
NSP (ne lisez pas)	3	FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL

Q9) Nous demandons aux participants des groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et de verbaliser leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer votre opinion (**AU BESOIN : en français/anglais**) devant d'autres personnes? Êtes-vous...? (lisez la liste)

Très à l'aise	1	MINIMUM 4 PAR GROUPE
Plutôt à l'aise	2	
À l'aise	3	
Pas tellement à l'aise	4	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Très mal à l'aise	5	REMERCIEZ ET TERMINEZ

Q10) Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d'examiner des images ou d'écrire des choses pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?

Oui	1	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Non	2	CONTINUEZ
Ne sait pas	3	REMERCIEZ ET TERMINEZ

METTRE FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON D'INCAPACITÉ À COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU À PARTICIPER À LA DISCUSSION D'UNE QUELCONQUE FAÇON, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏE, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL.

METTRE AUSSI FIN À L'APPEL SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA CAPACITÉ DES PARTICIPANTS À SE FAIRE COMPRENDRE DANS LA LANGUE UTILISÉE PENDANT LA SÉANCE.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, le groupe de discussion aura lieu en soirée le **Jour Date Mois @ Heure et durera 2 heures**. Les participants recevront une prime de **100 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Accepteriez-vous d'y participer?

- Oui 1 CONTINUEZ
- Non 2 REMERCIEZ ET TERMINEZ

Sherbrooke, QC (en français)

[DATE]

Groupe 3 : Ménages à revenu bas/moyen	@ 17 h 30	100 \$
Groupe 4 : Ménages à revenu élevé	@ 19 h 30	100 \$

Enjeux relatifs à la confidentialité :

J'aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n'hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire) des participants aux hôtes et au modérateur, afin qu'ils puissent vous inscrire. Votre information ne sera pas partager avec le département du gouvernement du Canada qui organise ces sessions. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

- Oui 1 PASSEZ À P2
- Non 2 LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT

Malheureusement, nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent prendre part à la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de

vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion?

Oui 1 PASSEZ À P2

Non 2 REMERCIEZ ET TERMINEZ

P2) Il y aura un enregistrement audiovisuel de la séance et celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. Les enregistrements seront uniquement utilisés par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche. Les enregistrements seront détruits lorsque le rapport sera terminé.

Acceptez-vous qu'un enregistrement audiovisuel de la séance soit effectué?

Oui 1 REMERCIEZ ET PASSEZ À P3

Non 2 LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT

Malheureusement, nous devons faire un enregistrement audiovisuel de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

P2a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement audiovisuel de la séance?

Oui 1 REMERCIEZ ET PASSEZ À P3

Non 2 REMERCIEZ ET TERMINEZ

P3) Chaque mois, nous soumettons le nom des personnes qui ont participé à nos séances au Registre central de recherche qualitative de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (www.mria-arim.ca). Le Registre central de recherche qualitative est une base de données centrale qui vérifie la participation aux entrevues de recherches qualitatives. Personne ne communiquera avec vous parce que votre nom se trouve sur cette liste.

Nous permettez-vous de soumettre votre nom et votre numéro de téléphone au Registre central de recherche qualitative de l'ARIM?

- Oui 1 REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION
- Non 2 PASSEZ À P3A

P3a) Malheureusement, pour que vous puissiez participer à cette entrevue, nous devons avoir votre permission pour ajouter votre nom au Registre central de recherche qualitative puisqu'il s'agit du seul moyen qui nous permet d'assurer l'intégrité du processus de recherche et de faire le suivi de la participation aux recherches qualitatives. Le système est tenu à jour par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et il est uniquement utilisé pour faire le suivi de votre participation aux recherches qualitatives (comme les groupes de discussion). Personne ne communiquera avec vous parce que votre nom se trouve sur cette liste.

Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous ajoutions votre nom au Registre central de recherche qualitative?

- Oui 1 REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION
- Non 2 REMERCIEZ ET TERMINEZ

AU BESOIN, RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR L'INTERVIEWEUR :

Soyez assuré(e) que cette information demeurera confidentielle et seules les firmes de recherche marketing professionnelles pourront y accéder et l'utiliser pour vérifier la participation et empêcher les « répondants professionnels » de participer aux séances. Les firmes de recherche qui participent au Registre central de recherche qualitative de l'ARIM ont besoin de votre autorisation avant que vous ne soyez admissible à participer au groupe. Cette procédure contribue à assurer l'intégrité du processus de recherche.

AU BESOIN, NOTE À PROPOS DE L'ARIM :

L'Association de la recherche et de l'intelligence marketing est un organisme à but non lucratif qui regroupe des professionnels de la recherche marketing impliqués dans le marketing, la publicité, les recherches sociales et politiques. La mission de l'Association est d'être le leader dans la promotion de l'excellence dans la pratique du marketing et des recherches sociales ainsi que dans la valeur de l'information sur les marchés.

Invitation

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l'adresse de l'endroit où se tiendra le groupe de discussion? Il aura lieu à : **Insérer lieux et dates des groupes.**

Nous vous demandons d'arriver quinze minutes avant l'heure prévue pour vous permettre de stationner votre voiture, de trouver l'endroit et de vous présenter. On vous demandera de vous identifier avant la tenue de la séance. Par conséquent, assurez-vous d'avoir une pièce d'identité (par exemple, un permis de conduire). De plus, si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas participer, veuillez nous en aviser le plus rapidement possible pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au [n#]. Demandez à parler à [nom]. Quelqu'un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou pour vous informer si des changements survenaient, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées?
[LISEZ LES COORDONNÉES QUE NOUS AVONS ET MODIFIEZ AU BESOIN.]

Prénom _____
Nom de famille _____
Courriel _____
N° de téléphone le jour _____
N° de téléphone le soir _____

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la loi sur le respect de la vie privée et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour le contacter afin de confirmer sa participation et pour l'informer de tout changement concernant l'entrevue. S'il refuse toujours, REMERCIEZ ET TERMINEZ.

Recruitment Screener 2017 Annual Corporate Research – Gen Pop

Questionnaire # _____

Date of Last Group _____

of previous groups _____

<p>Halifax, ON [DATE] Group 1: Low/Middle HHI @ 5:30 pm \$100 Group 2: High HHI @ 7:30 pm \$100</p> <p>Sherbrooke, QC (French) [DATE] Group 3: Low/Middle HHI @ 5:30 pm \$100 Group 4: High HHI @ 7:30 pm \$100</p> <p>Brampton, ON [DATE] Group 5: Low/Middle HHI @ 5:30 pm \$100 Group 6: High HHI @ 7:30 pm \$100</p> <p>Calgary, AB [DATE] Group 7: Low/Middle HHI @ 5:30 pm \$100 Group 8: High HHI @ 7:30 pm \$100</p>	<p>Recruit: 10 for 8 to 10 show per group</p> <p>Honorarium: \$100</p> <p>Study#: XXXXX</p> <p>Definitions: Low/Middle income: If single HH income is <\$75K or if multiple HH income is <\$100K</p> <p>High income: If single HH income is \$75K+ or if multiple HH income is \$100K+</p>
<p>Respondent's name: _____</p> <p>Respondent's phone #: _____ (home)</p> <p>Respondent's phone #: _____ (work)</p> <p>Respondent's fax #: _____ sent? _____ or</p> <p>Respondent's e-mail : _____ sent? _____</p> <p>Sample source (<i>circle</i>): panel random client referral</p>	<p>Interviewer: _____</p> <p>Date: _____</p> <p>Validated: _____</p> <p>Quality Central: _____</p> <p>On List: _____</p> <p>On Quotas: _____</p>

Hello, my name is _____. I'm calling from [SUPPLIER NAME], a national public opinion research firm. First off, let me assure you that we are not trying to sell you anything. On behalf of the Government of Canada, we're organizing a series of discussion groups to explore various issues of importance to the country.

EXPLAIN FOCUS GROUPS. About eight to ten people will be taking part, all of them randomly recruited just like you. The discussion will last no more than two hours and will take place during the evening. For their time, participants will receive an honorarium of \$100. But before we invite you to attend, we need to ask you a few questions to ensure that we get a good mix and variety of people. May I ask you a few questions? This will take about 5 minutes.

- Yes **CONTINUE**
No **ASK IF ANYONE ELSE IN THE HOUSEHOLD MIGHT BE INTERESTED**

IF NOT, THANK AND TERMINATE

Participation is voluntary and individual's decision to take part will not affect any dealings they may have with the Government of Canada. We are interested in hearing your opinions, no attempt will be made to sell you anything or change your point of view. The format is a "round table" discussion lead by a research professional. All opinions expressed will remain anonymous and views will be grouped together to ensure no particular individual can be identified.

READ TO ALL: "This call may be monitored or audio taped for quality control and evaluation purposes."

ADDITIONAL CLARIFICATION IF NEEDED:

- to ensure that I (the interviewer) am reading the questions correctly and collecting your answers accurately;
- to assess my (the interviewer) work for performance evaluation;
- to ensure that the questionnaire is accurate/correct (i.e. evaluation of CATI programming and methodology – we're asking the right questions to meet our clients' research requirements – kind of like pre-testing).
- If the call is audio taped, it is only for the purposes of playback to the interviewer for a performance evaluation immediately after the interview is conducted or it can be used by the Project Manager/client to evaluate the questionnaire if they were unavailable at the time of the interview – all audio tapes are destroyed after the evaluation.

S1) Do you or any member of your household work in or has retired from: READ LIST.

	Yes	No
A marketing research firm	1	2
A magazine or newspaper	1	2
A radio or television station	1	2
A public relations company	1	2
The government, whether federal or provincial	1	2
An advertising agency or graphic design firm	1	2
A tax preparation company	1	2
Accounting	1	2

IF "YES" TO ANY OF THE ABOVE, THANK AND TERMINATE

S2) Are you a Canadian citizen at least 20 years old who normally resides in the [XX] area?

Yes 1 **CONTINUE**
 No 2 **THANK AND TERMINATE**

S3) How long have you lived in [CITY]? _____

TERMINATE IF LESS THAN 2 YEARS

S4) Are you the head or co-head of your household?

Yes 1 **CONTINUE**
 No 2 **THANK AND TERMINATE**

S5) Have you ever attended a consumer group discussion, an interview or survey which was arranged in advance and for which you received a sum of money?

Yes 1 **MAX. ½ PER GROUP**
 No 2 **GO TO Q1**

S6) How long ago was it? _____

TERMINATE IF IN THE PAST 6 MONTHS

S7) How many consumer discussion groups have you attended in the past 5 years?

TERMINATE IF MORE THAN 4 DISCUSSION GROUPS

ASK ALL

Q1) For each of the following statements, I would like to know whether you agree or disagree. Please respond using a scale of 0 to 10 where 0 means you strongly disagree and 10 means you strongly agree. How about ...

a) Considering the services we receive from the federal government, the public pays too much federal income tax.

7-10 on the scale = Recruit at least 5
4-6 on the scale = Recruit not more than 5
0-3 on the scale = Thank and terminate

b) The government catches the majority of people who cheat on their taxes.

7-10 on the scale = Thank and terminate
4-6 on the scale = Recruit not more than 5
0-3 on the scale = Recruit at least 5

Q2) Could you please tell me what age category you fall in to? Are you...

Under 20	0	THANK AND TERMINATE	
20-24		} years	1
25-34 years	2		
35-44 years	3		ENSURE GOOD MIX PER GROUP
45-54 years	4		
55-64 years	5		
65+ years	6		
Refuse	9	THANK AND TERMINATE	

Q3) What is your current employment status?

Working full-time	1	
Working part-time	2	
Self-employed	3	
Retired	4	
Currently not working	5	SKIP TO Q5 – MAX 3 PER GROUP
Student	6	SKIP TO Q5 – MAX 3 PER GROUP
Other	7	
DK/RF		
99		

Q4) And what sector of the economy do you work in?

ENSURE A GOOD MIX

- Agriculture, Forestry, Fishing and Hunting
- Mining and oil and gas extraction
- Construction
- Manufacturing
- Wholesale Trade
- Retail Trade
- Transportation and warehousing
- Information and cultural industries
- Finance and Insurance
- Real estate and rental and leasing
- Professional, scientific and technical services
- Management of companies and enterprises
- Administrative and support, waste management and remediation services
- Education services
- Utilities
- Health care and social assistance
- Arts, entertainment and recreation
- Accommodation and food services
- Public administration
- Other services (specify)

Q5) Including yourself, how many people above the age of 18 are there in your household?

- One 1 **ASK 6A**
- More than one 2 **SKIP TO 6B**

Q6a) **[IF Q5=1 ASK]** Was your household's income for 2016 greater or less than 75 thousand dollars?

- \$75K or greater 1 **Qualifies for second group UNLESS
EMPLOYMENT STATUS = STUDENT**

- Less than 2
- \$75K **Qualifies for first group**

Refused

9
THANK AND TERMINATE

Q6b) **[IF Q5=2 ASK]** Was your household's income for 2016 greater or less than 100 thousand dollars?

\$100K or greater 1

**Qualifies for second group UNLESS
EMPLOYMENT STATUS = STUDENT**

Less than
\$100K 2

Qualifies for first group

Refused

9

THANK AND TERMINATE

Q6c) **[IF Q6A OR Q6B =2 ASK]** And would that be:

- Under \$20,000
- Between \$20,000 and \$34,999
- Between \$35,000 and \$44,999
- Between \$45,000 and \$59,999
- Between \$60,000 and \$74,999
- [IF Q5b=2] Between \$75,000 and \$99,999

Q7) Could you please tell me what is the highest level of education that you have attained?

- | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|--|------|
| Some high school | 1 | 1 | } | ENSURE
GOOD
MIX PER
GROUP | only |
| Completed high school | 2 | | | | |
| Some College/University | 3 | | | | |
| Completed College/University | 4 | 4 | | | |
| RF/DK | | 9 | | | |

Q8) **DO NOT ASK – NOTE GENDER**

- | | | | |
|--------|---|---|---------------------------|
| Male | 1 | } | ENSURE 50-50 SPLIT |
| Female | 2 | | |

Invitation

Q9) Great, you qualify for one of our focus group sessions. Would you be available to attend a focus group on **(DATE @ TIME)**? It will last approximately 2 hours.

- | | | |
|------------------|---|----------------------------|
| Yes | 1 | CONTINUE |
| No | 2 | THANK AND TERMINATE |
| DK (do not read) | 3 | ARRANGE CALLBACK |

Q10) Participants in group discussions are asked to voice their opinions and thoughts, how comfortable are you in voicing your opinions in front of others **(IF APPROPRIATE: In English/French)**? Are you (read list)

- | | | |
|----------------------|---|----------------------------|
| Very comfortable | 1 | MINIMUM 5 PER GROUP |
| Fairly comfortable | 2 | |
| Comfortable | 3 | |
| Not very comfortable | 4 | THANK AND TERMINATE |

Very uncomfortable

5

THANK AND TERMINATE

Q11) Sometimes participants are asked to read text, review images or write down things during the discussion. Is there any reason why you could not participate?

Yes	1	THANK AND TERMINATE
No	2	CONTINUE
DK	3	THANK AND TERMINATE

TERMINATE IF RESPONDENT OFFERS ANY REASON FOR NOT BEING ABLE TO COMMUNICATE EFFECTIVELY OR TAKE PART IN THE DISCUSSION IN ANY WAY, SUCH AS SIGHT OR HEARING PROBLEM, A WRITTEN OR VERBAL LANGUAGE PROBLEM.

ALSO TERMINATE IF YOU HAVE ANY CONCERNS ABOUT PARTICIPANTS' ABILITY TO BE UNDERSTOOD IN THE LANGUAGE TO BE USED DURING SESSION.

As I mentioned earlier, the group discussion will take place the evening of, **DATE @ TIME for 2 hours** and participants will receive **\$100** for their time. Would you be willing to attend?

Yes	1	CONTINUE
No	2	THANK AND TERMINATE

Privacy Questions

Now I have a few questions that relate to privacy, your personal information and the research process. We will need your consent on a few issues that enable us to conduct our research. As I run through these questions, please feel free to ask me any questions you would like clarified.

P1) First, we will be providing the hosting facility and session moderator with a list of respondents' names and profiles (screener responses) so that they can sign you into the group. This information will not be shared with the Government of Canada department organizing this research. Do we have your permission to do this? I assure you it will be kept strictly confidential.

Yes	1	GO TO P2
No	2	READ RESPONDENT INFO BELOW

We need to provide the facility hosting the session and the moderator with the names and background of the people attending the focus group because only the individuals invited are allowed in the session and the facility and moderator must have this information for verification purposes. Please be assured that this information will be kept strictly confidential. **GO TO P1A**

P1a) Now that I've explained this, do I have your permission to provide your name and profile to the facility?

Yes	1	GO TO P2
No	2	THANK & TERMINATE

P2) An audio and/or video tape of the group session will be produced for research purposes. The tapes will be used only by the research professional to assist in preparing a report on the research findings and will be destroyed once the report is completed.

Do you agree to be audio and/or video taped for research purposes only?

Yes	1	THANK & GO TO P3
No	2	READ RESPONDENT INFO BELOW

It is necessary for the research process for us to audio/video tape the session as the researcher needs this material to complete the report.

P2a) Now that I've explained this, do I have your permission for audio/video taping?

Yes	1	THANK & GO TO P3
No	2	THANK AND TERMINATE

P3) Each month we submit the names of individuals that have participated in our focus groups to the Marketing Research and Intelligence Association Qualitative Central system (www.mria-arim.ca). Qualitative Central serves as a centralized database to review participation in qualitative research and focus groups. You will not be contacted for any reason whatsoever as a result of being on this list.

Do we have your permission to submit your name and phone number to MRIA's Qualitative Central system?

Yes	1	THANK & GO TO INVITATION
No	2	GO TO P3A

P3a) To participate in this focus group, we must have your permission to add your name to the Qualitative Central system as it is the only way for us to ensure the integrity of the research process and track participation in qualitative research. The system is maintained by the industry body, the Marketing Research and Intelligence Association,

and is solely used to track your participation in qualitative research (such as focus groups). You will not be contacted for any reason whatsoever as a result of being on this list.

Now that I've explained this, do I have your permission to add your name to our qualitative central list?

Yes	1	THANK & GO TO INVITATION
No	2	THANK & TERMINATE

AS REQUIRED, ADDITIONAL INFO FOR THE INTERVIEWER:

Please be assured that this information is kept confidential and is strictly accessed and used by professional market research firms to review participation and prevent “professional respondents” from attending sessions. Research firms participating in MRIA’s Qualitative Central require your consent to be eligible to participate in the focus group - the system helps ensure the integrity of the research process.

AS REQUIRED, NOTE ABOUT MRIA:

The Marketing Research and Intelligence Association is a non-profit organization for marketing research professionals engaged in marketing, advertising, social, and political research. The Association's mission is to be the leader in promoting excellence in the practice of marketing and social research and in the value of market information.

Invitation:

Do you have a pen handy so that I can give you the address where the group will be held? It will be held at:

We ask that you arrive fifteen minutes early to be sure you find parking, locate the facility and have time to check-in with the hosts. The hosts will be checking respondents’ identification prior to the group, so please be sure to bring some personal identification with you (for example, a driver’s license). If you require glasses for reading, make sure you bring them with you as well.

As we are only inviting a small number of people, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call us so that we may get someone to replace you. Please do not arrange for your own replacement. You can reach us at **[NUMBER]** at our office. Please ask for **[NAME]**. Someone will call you the day before to remind you about the discussion.

So that we can call you to remind you about the focus group or contact you should there be any changes, can you please confirm your name and contact information for me? **[READ INFO WE HAVE AND CHANGE AS NECESSARY.]**

First name _____

Last Name _____

Email _____

Day time phone number _____

Night time phone number _____

If the respondent refuses to give his/her first or last name or phone number, please assure them that this information will be kept strictly confidential in accordance with the privacy law and that it is used strictly to contact them to confirm their attendance and to inform them of any changes to the focus group. If they still refuse, THANK & TERMINATE.

Recruitment Screener 2017 Annual Corporate Survey – SME/INTERMEDIARIES

Questionnaire # _____
 Group _____
 groups _____

Date of Last
 # of previous

<p>Halifax, NS [DATE] Group 1: SME Decision-makers @ 5:30 pm \$225 Group 2: Tax Intermediaries @ 7:30 pm \$250</p> <p>Montreal, QC (French) [DATE] Group 3: SME Decision-makers @ 5:30 pm \$225 Group 4: Tax Intermediaries @ 7:30 pm \$250</p> <p>Toronto, ON [DATE] Group 5: SME Decision-makers @ 5:30 pm \$225 Group 6: Tax Intermediaries @ 7:30 pm \$250</p> <p>Calgary, AB [DATE] Group 7: SME Decision-makers @ 5:30 pm \$225 Group 8: Tax Intermediaries @ 7:30 pm \$250</p>	<p>Recruit: 10 for 8 show per group</p> <p>Honorarium: \$225 (SME) & \$250 (Intermediaries)</p> <p>Study#: XXXXXX</p> <p>Definitions: SME Decision-makers: <100 employees, has sole/shared decision-making responsibilities and deals with the CRA. Tax Intermediary: <100 employees and is a tax intermediary.</p>
<p>Respondent's name: _____</p> <p>Respondent's phone #: _____ (home)</p> <p>Respondent's phone #: _____ (work)</p> <p>Respondent's fax #: _____ sent? _____ or</p> <p>Respondent's e-mail : _____ sent? _____</p> <p>Sample source (<i>circle</i>): panel random client referral</p>	<p>Interviewer: _____</p> <p>Date: _____</p> <p>Validated: _____</p> <p>Quality Central: _____</p> <p>On List: _____</p>

	<p>On Quotas:</p> <hr/>
--	-------------------------

Introduction

***** READ THE APPLICABLE INTRO*****

FOR DAYTIME CALLING ONLY

Hello, my name is _____. I'm calling from [supplier name], a national public opinion research firm. First off, let me assure you that we are not trying to sell you anything. On behalf of the Government of Canada we're organizing a series of discussion groups to explore various issues of importance to the country.

A.

We are looking to speak to tax-intermediaries who are individuals who work with small business clients on tax-related or payroll matters. Would you be this person?

Yes **CONTINUE TO Q1a**

No **ASK FOR THE APPROPRIATE CONTACT. IF CONTACT NOT AVAILABLE SCHEDULE CALLBACK. IF DOES NOT EXIST, CONTINUE TO "B".**

B.

We are also looking to speak to someone who has shared or sole decision making responsibilities in your organization. Would you be this person?

Yes **CONTINUE to Q1a**

No **ASK FOR THE APPROPRIATE CONTACT. IF CONTACT NOT AVAILABLE SCHEDULE CALLBACK. IF DOES NOT EXIST OR NOT WILLING, TERMINATE.**

EXPLAIN FOCUS GROUPS. About eight to ten people will be taking part, all of them randomly recruited just like you. The discussion will last no more than two hours and will take place during the evening. For their time, participants will receive an honorarium of [SME: \$225 / INTERMEDIARY: \$250]. But before we invite you to attend, we need to ask you a few questions to ensure that we get a good mix and variety of people. May I ask you a few questions? This will take about 5 minutes.

FOR EVENING CALLING ONLY

Hello, my name is _____. I'm calling from [supplier name], a national public opinion research firm. First off, let me assure you that we are not trying to sell you anything. On behalf of the Government of Canada we're organizing a series of discussion groups to explore various issues of importance to the country. Can I speak with/am I speaking with ____ (CHECK NAME ON THE COMPUTER SCREEN).

We are looking to speak to tax-intermediaries who are individuals who work with small business clients on tax-related or payroll matters as well as sole or shared decision makers within organizations.

EXPLAIN FOCUS GROUPS. About eight to ten people will be taking part, all of them randomly recruited just like you. The discussion will last no more than two hours and will take place during the evening. For their time, participants will receive an honorarium of [SME: \$225 / INTERMEDIARY: \$250]. But before we invite you to attend, we need to ask you a few questions to ensure that we get a good mix and variety of people. May I ask you a few questions? This will take about 5 minutes.

Yes **CONTINUE**

No **THANK AND TERMINATE**

Participation is voluntary and individual's decision to take part will not affect any dealings they may have with the Government of Canada. We are interested in hearing your opinions, no attempt will be made to

sell you anything or change your point of view. The format is a “round table” discussion lead by a research professional. All opinions expressed will remain anonymous and views will be grouped together to ensure no particular individual can be identified.

READ TO ALL: “This call may be monitored or audio taped for quality control and evaluation purposes.”

ADDITIONAL CLARIFICATION IF NEEDED:

- to ensure that I (the interviewer) am reading the questions correctly and collecting your answers accurately;
- to assess my (the interviewer) work for performance evaluation;
- to ensure that the questionnaire is accurate/correct (i.e. evaluation of CATI programming and methodology – we’re asking the right questions to meet our clients’ research requirements – kind of like pre-testing).
- If the call is audio taped, it is only for the purposes of playback to the interviewer for a performance evaluation immediately after the interview is conducted or it can be used by the Project Manager/client to evaluate the questionnaire if they were unavailable at the time of the interview – all audio tapes are destroyed after the evaluation.

1a) Do you or any member of your household work in or has retired from: [READ LIST]

	Yes	No
A marketing research firm	1	2
A magazine or newspaper	1	2
A radio or television station	1	2
A public relations company	1	2
The government, whether federal or provincial	1	2
An advertising agency or graphic design firm	1	2

IF “YES” TO ANY OF THE ABOVE, THANK AND TERMINATE

1b) **DO NOT ASK – NOTE GENDER (target a 50/50 split in all groups)**

Male 1
Female 2

1c) Approximately how many employees, including yourself, does your company have? Please think of all full-time and permanent part-time personnel, from all locations or branches if more than one exists.

1 1
2 – 4 2
5 – 19 3
20 – 49 4
50 – 99 5
100 or more 6
Don’t know 9



ENSURE GOOD MIX PER GROUP

THANK AND TERMINATE
THANK AND TERMINATE

1d) Do you have sole or shared responsibilities in your organization for matters related to taxes, payroll, GST/HST preparation or bookkeeping? [AN OWNER WHO OVERSEES THE WHOLE

ORGANIZATION WOULD QUALIFY HERE. PLEASE ENSURE THAT THE GROUPS ARE NOT COMPRISED ONLY OF ACCOUNTANTS AND BOOKKEEPERS.]

Yes	1	GO TO Q1e
No	2	GO TO Q1f

1d a) What is your job title ? (if acceptable job titles – Go to 1e)

[Small and medium-sized businesses (<100 employees) – include decision-makers or those involved in decisions related to tax matters, payroll, GST/HST preparation, or bookkeeping. Acceptable job titles include:]

- President/CEO/Owner
- CFO/Comptroller
- Accountant
- Payroll Manager/Officer
- Manager
- Bookkeeper
- Financial Officer

1e) Do you personally deal with the Canada Revenue Agency (CRA) or does this fall under someone else’s responsibilities?

Yes, personally deal with CRA	1	QUALIFIES FOR SME GROUPS 1,3,5,7
No, someone else deals with CRA	2	MAX 4 PER GROUP

1f) Are you a tax-intermediary, that is, someone who works with small business clients on tax-related or payroll matters? For this study, small businesses are defined as firms with fewer than 100 employees. (IF NEEDED: For example, people working at H&R block, accounting firms, etc.)

Yes	1	QUALIFIES FOR TAX INTERMEDIARY GROUPS 2,4,6,8
No	2	

INTERVIEWER NOTE:
Respondent qualifies as follows:
SME Groups 1,3,5,7: <100 employees (Q1c=1-5), has decision-making responsibilities (Q1d=1) and deals with the CRA (Q1e=1).
Tax Intermediary Groups 2,4,6,8: <100 employees (Q1c=1-5) and is a tax intermediary (Q1f=1).
***If a respondent qualifies for both, place them in the Tax Intermediary Group.**

2) **[ASK SMEs ONLY:]** For each of the following statements, I would like to know whether you agree or disagree. Please respond using a scale of 0 to 10 where 0 means you strongly disagree and 10 means you strongly agree. How about ...

a) Considering the services we receive from the federal government, the public pays too much federal income tax.

7-10 on the scale = Recruit at least 5

4-6 on the scale = Recruit not more than 5

0-3 on the scale = Thank and terminate

b) The government catches the majority of people who cheat on their taxes.

7-10 on the scale = Thank and terminate

4-6 on the scale = Recruit not more than 5

0-3 on the scale = Recruit at least 5

3) Before we ask you further qualification questions, would you be available to attend a focus group on **Date, at Time?** It will last no more than 2 hours, and as mentioned, you would be receiving [SME: \$225.00 / INTERMEDIARY: \$250.00].

Yes	1	CONTINUE
No	2	THANK AND TERMINATE
DK (do not read) 3		ARRANGE CALLBACK

4) Participants in group discussions are asked to voice their opinions and thoughts. How comfortable are you in voicing your opinions in front of others? Are you (read list)

Very comfortable	1	minimum 5 per group
Fairly comfortable	2	
Comfortable	3	
Not very comfortable	4	THANK AND TERMINATE
Very uncomfortable	5	THANK AND TERMINATE

5a) Have you participated in a focus group before? A focus group brings together a few people in order to know their opinion about a given subject.

Yes	1	ASK Q5b AND Q5c
No	2	SKIP TO INVITE
DNK / DNA	9	THANK AND TERMINATE

5b) And how many of these sessions have you attended?

_____ **IF >3 THANK AND TERMINATE. OTHERWISE CONTINUE**

5c) Have you been invited to participate in one of these sessions in the next few weeks?

Yes	THANK AND TERMINATE
No	CONTINUE

Invitation

Sometimes participants are asked to read text, review images or write down things during the discussion. Is there any reason why you could not participate?

Yes	1	THANK AND TERMINATE
No	2	CONTINUE
DK	3	THANK AND TERMINATE

TERMINATE IF RESPONDENT OFFERS ANY REASON FOR NOT BEING ABLE TO COMMUNICATE EFFECTIVELY OR TAKE PART IN THE DISCUSSION IN ANY WAY, SUCH AS SIGHT OR HEARING PROBLEM, A WRITTEN OR VERBAL LANGUAGE PROBLEM.

ALSO TERMINATE IF YOU HAVE ANY CONCERNS ABOUT PARTICIPANTS’ ABILITY TO BE UNDERSTOOD IN THE LANGUAGE TO BE USED DURING SESSION.

As I mentioned earlier, the group discussion will take place on **Date at Time**. Would you be willing to attend?

Yes	1	CONTINUE
No	2	THANK AND TERMINATE

Halifax, ON		
[DATE]		
Group 1: SME Decision-makers	@ 5:30 pm	\$225
Group 2: Tax Intermediaries	@ 7:30 pm	\$250
Montreal, QC (French)		
[DATE]		
Group 3: SME Decision-makers	@ 5:30 pm	\$225
Group 4: Tax Intermediaries	@ 7:30 pm	\$250
Toronto, ON		
[DATE]		
Group 5: SME Decision-makers	@ 5:30 pm	\$225
Group 6: Tax Intermediaries	@ 7:30 pm	\$250
Calgary, AB		
[DATE]		
Group 7: SME Decision-makers	@ 5:30 pm	\$225
Group 8: Tax Intermediaries	@ 7:30 pm	\$250

Privacy Questions

Now I have a few questions that relate to privacy, your personal information and the research process. We will need your consent on a few issues that enable us to conduct our research. As I run through these questions, please feel free to ask me any questions you would like clarified.

P1) First, we will be providing the hosting facility and session moderator with a list of respondents' names and profiles (screener responses) so that they can sign you into the group. This information will not be shared with the Government of Canada department organizing this research. Do we have your permission to do this? I assure you it will be kept strictly confidential.

Yes 1 GO TO P2

No 2 READ RESPONDENT INFO BELOW

We need to provide the facility hosting the session and the moderator with the names and background of the people attending the focus group because only the individuals invited are allowed in the session and the facility and moderator must have this information for verification purposes. Please be assured that this information will be kept strictly confidential. **GO TO P1A**

P1a) Now that I've explained this, do I have your permission to provide your name and profile to the facility?

Yes 1 GO TO P2

No 2 THANK & TERMINATE

P2) An audio and/or video tape of the group session will be produced for research purposes. The tapes will be used by the research professional to assist in preparing a report on the research findings.

Do you agree to be audio and/or video taped for research purposes only?

Yes 1 THANK & GO TO P3

No 2 READ RESPONDENT INFO BELOW

It is necessary for the research process for us to audio/video tape the session as the researcher needs this material to complete the report.

P2a) Now that I've explained this, do I have your permission for audio/video taping?

Yes 1 THANK & GO TO P3

No 2 THANK AND TERMINATE

P3) Each month we submit the names of individuals that have participated in our focus groups to the Marketing Research and Intelligence Association Qualitative Central system (www.mria-arim.ca). Qualitative Central serves as a centralized database to review participation in qualitative research and focus groups. You will not be contacted for any reason whatsoever as a result of being on this list.

Do we have your permission to submit your name and phone number to MRIA's Qualitative Central system?

Yes 1 THANK & GO TO INVITATION

No 2 GO TO P3A

P3a) To participate in this focus group we must have your permission to add your name to the Qualitative Central system as it is the only way for us to ensure the integrity of the research process and track participation in qualitative research. The system is maintained by the industry body, the Marketing Research and Intelligence Association, and is solely used to track your participation in qualitative research (such as focus groups). You will not be contacted for any reason whatsoever as a result of being on this list.

Now that I've explained this do I have your permission to add your name to our qualitative central list?

Yes 1 THANK & GO TO INVITATION

No 2 THANK & TERMINATE

AS REQUIRED, ADDITIONAL INFO FOR THE INTERVIEWER:

Please be assured that this information is kept confidential and is strictly accessed and used by professional market research firms to review participation and prevent "professional respondents" from attending sessions. Research firms participating in MRIA's Qualitative Central require your consent to be eligible to participate in the focus group - the system helps ensure the integrity of the research process.

AS REQUIRED, NOTE ABOUT MRIA:

The Marketing Research and Intelligence Association is a non-profit organization for marketing research professionals engaged in marketing, advertising, social, and political research. The Association's mission is to be the leader in promoting excellence in the practice of marketing and social research and in the value of market information.

Invitation:

Do you have a pen handy so that I can give you the address where the group will be held? It will be held at: **Insert dates and location.**

We ask that you arrive fifteen minutes early to be sure you find parking, locate the facility and have time to check-in with the hosts. The hosts will be checking respondents' identification prior to the group, so please be sure to bring some personal identification with you (for example, a driver's license). If you require glasses for reading make sure you bring them with you as well.

As we are only inviting a small number of people, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call us so that we may get someone to replace you. Please do not arrange for your own replacement. You can reach us at **[number]** at our office. Please ask for **[name]**. Someone will also call you the day before to remind you about the discussion.

So that we can call you to remind you about the focus group or contact you should there be any changes, can you please confirm your name and contact information for me? **[READ INFO WE HAVE AND CHANGE AS NECESSARY.]**

First name _____

Last Name _____

Email _____

Day time phone number _____

Night time phone number _____

If the respondent refuses to give his/her first or last name or phone number please assure them that this information will be kept strictly confidential in accordance with the privacy law and that it is used strictly to contact them to confirm their attendance and to inform them of any changes to the focus group. If they still refuse THANK & TERMINATE.

ANNEXE B – Guides de discussion

GUIDE DE DISCUSSION – POPULATION GÉNÉRALE DU CANADA

Section 1: Introduction (10 Minutes)

Introduction

- Remerciez les participants de s’être déplacés.
- Informez-les de la durée de la séance (2 heures).

Explication

- Soulignez le fait que la discussion est enregistrée et qu’il y a un miroir d’observation derrière lequel se trouvent des collègues (votre participation demeure anonyme, les observateurs n’ont aucune information personnelle à votre sujet, ils sont présents pour observer le modérateur et mieux comprendre le sujet discuté).
- Insistez sur le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et qu’ils seront rapportés une fois compilés. Personne ne sera identifié. La participation est volontaire.

Description du fonctionnement du groupe de discussion

- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, respecter le temps alloué, s’assurer que tous participent et faire preuve d’objectivité.
- Assurez les participants que le modérateur n’a pas de parti pris ni de connaissance particulière des sujets qui feront l’objet de la discussion.
- Expliquez le rôle des participants : nous ne vous demandons pas d’être des experts, vous n’avez pas à tous être d’accord, nous vous demandons d’exprimer vos opinions ouvertement et honnêtement et rappelez-vous qu’il n’y a pas de mauvaises réponses.
- SVP fermez ou mettez sous mode « silence » les téléphones cellulaires.
- Invitez les participants à se présenter, en ne donnant que leur prénom.

Section 2: Impressions de l’ARC (20 Minutes)

Ce soir, nous parlerons de l’ARC, l’Agence du revenu du Canada. À votre connaissance, quelles sont les activités de l’ARC?

L’Agence du revenu du Canada est l’agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l’impôt sur le revenu, de l’administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme de Prestation fiscale canadienne pour enfants.

- Dans l'ensemble, quelles sont vos impressions à l'égard du régime fiscal du Canada?
- Et quelles sont vos impressions à l'égard de l'ARC, c'est-à-dire l'agence chargée de l'administration du régime fiscal?
- Qu'est-ce que l'ARC fait bien?
- Qu'est-ce que l'ARC peut améliorer?
- Avez-vous le sentiment que l'ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?
- Quelles caractéristiques ou mots reflètent le mieux l'ARC? Lesquelles reflètent le moins l'ARC? (Sondez)
[MODÉRATEUR FERA LA LISTE AU TABLEAU]
 - Intégrité
 - Confiance
 - Efficacité
 - Organisation/coordination
 - Constance
 - L'honnêteté
 - Respect
 - L'équité
 - Innovation
 - En temps opportun
- (Pour chaque caractéristique) Qu'est-ce qui vous fait dire cela?

Section 3: Enjeux actuels et comportements (15 Minutes)

Prenons quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus. La plupart des gens n'aiment pas faire leur déclaration de revenus, mais j'aimerais en savoir un peu plus au sujet du processus que vous suivez chaque année lorsque vous faites votre déclaration de revenus.

- En ce qui concerne votre déclaration de revenus personnelle, la remplissez-vous vous-même ou demandez-vous à quelqu'un de la remplir pour vous? Si quelqu'un la remplit pour vous, de qui s'agit-il? Pourquoi demandez-vous à quelqu'un d'autre de le faire pour vous?
- De quelle façon remplissez-vous et produisez-vous habituellement votre déclaration de revenus? Le faites-vous en format papier ou électronique? Pourquoi/Pourquoi pas?

- Est-ce que vous produisez habituellement votre déclaration à temps ou si vous la produisez en retard? Pourquoi en est-ce ainsi?
- Trouvez-vous le processus plus facile/plus difficile ces dernières années? Pourquoi?
- Effectuer des paiements à l'ARC – vous est-il souvent arrivé d'en faire? De quelle façon les avez-vous faits (par la poste, par l'entremise d'une banque)?
 - Dans quelle mesure est-il facile/difficile de faire des paiements?
 - Qu'est-ce que vous aimez/Qu'est-ce que vous n'aimez pas des différents modes/systèmes de paiement?
- Si vous recherchez des renseignements sur la façon de produire votre déclaration de revenus, où regarderiez-vous en premier?
- Avez-vous visité les pages de l'impôt sur le site Canada.ca?
- [Si a visité le site Web :] Que cherchiez-vous? Avez-vous trouvé ce dont vous aviez besoin, l'explication était-elle claire?
- Les renseignements étaient-ils à jour, faciles à comprendre, faciles à trouver?
- Avez-vous déjà entendu parler de Mon dossier? Vous êtes-vous inscrit(e)?

Section 4: L'intégrité du régime fiscal (25 minutes)

J'aimerais maintenant faire un exercice avec vous. [REMETTRE UNE FEUILLE D'EXERCICE À CHAQUE PARTICIPANT.] Il s'agit d'une liste d'actions que la plupart des gens jugent mauvaises. J'aimerais que vous les classiez en ordre décroissant de gravité.

Faire de la vitesse sur l'autoroute

Se stationner sans permis dans une place de stationnement réservée aux personnes handicapées

Produire sciemment sa déclaration de revenus de façon incorrecte afin d'éviter de payer ce qu'on doit réellement

Payer pour des biens ou des services en argent comptant afin d'éviter la taxe de vente

Jeter des déchets par la fenêtre lorsqu'on est en auto

Prendre de l'argent ou de l'équipement d'une entreprise pour laquelle on travaille

Vendre des bijoux et remplir une réclamation d'assurance en indiquant qu'ils ont été volés

Par curiosité, où avez-vous classé « Produire sciemment sa déclaration de revenus de façon incorrecte » et « Payer pour des biens ou des services en argent comptant »?

Comme vous le savez, l'impôt que les canadiens payent est basé sur le total des revenus divulgué volontairement au gouvernement.

- Croyez-vous que la plupart des gens que vous connaissez respectent les règles fiscales ou non?
- Selon vous, à quel point l'ARC est-elle efficace pour trouver les personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt et régler ces cas? Croyez-vous que l'ARC est meilleure/pire que les autorités fiscales des autres pays développés?
- Quels sont les conséquences des gens qui ne paient pas leur juste part d'impôt? Quel est l'impact sur vous/les Canadiens/l'ARC quand les gens ne paient pas leur juste part d'impôt?
- Si vous suspectiez quelqu'un de pratiquer la fraude fiscale, quelle est la probabilité que vous signaliez cette personne?
 - [PEU DE PROBABILITÉ DE SIGNALER LA PERSONNE :] Pourquoi?
 - [PROBABILITÉ DE SIGNALER LA PERSONNE :] Pourquoi signaleriez-vous cette personne?
 - Que feriez-vous si vous étiez certain que cette personne pratiquait la fraude fiscale? La signaleriez-vous? Pourquoi oui/non?
 - Quelles circonstances affecteraient votre décision de signaler une personne qui fraude? SONDER : Montant d'argent en question, personne qui vous est liée, degré de connaissance de la personne, depuis combien de temps la fraude a lieu.
 - Sauriez-vous comment signaler une personne qui pratique la fraude fiscale?
- Comme vous le savez peut-être, il y a ce qu'on appelle l'économie clandestine¹. Un bon exemple de ce concept est de payer pour des biens ou des services en argent comptant dans le but d'éviter de payer la taxe de vente (p. ex., rénovation de maison, réparation de voiture).
 - Connaissez-vous l'expression « économie clandestine »? [SI LES PARTICIPANTS NE LA CONNAISSENT PAS :] Comment décririez-vous ce type de tricherie?
 - À votre avis, est-ce un problème majeur ou mineur au Canada? Comment vous sentez-vous à cet égard? Feriez-vous affaire avec une société qui vous offre de payer comptant afin d'éviter de payer la taxe? Pourquoi oui ou pourquoi non?
 - Pensez-vous que l'ARC lutte efficacement contre ce problème? Que pourrait-on faire d'autre?

¹ Au besoin, précisez la différence entre « marché noir : activité commerciale illégale » et « économie clandestine : activité commerciale légale, mais non demandée dans la déclaration de revenus ».

- Exercices de bulles de pensée : Un employé à temps plein travaille également comme disc-jockey les fins de semaine, mais il ne déclare pas ces gains dans sa déclaration de revenus.
 - 1) L'un dit – J'ai juste gagné 2 500 \$ l'an dernier comme disc-jockey et je ne pensais pas l'indiquer dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
 - 2) L'un dit – J'ai juste gagné 5 000 \$ l'an dernier comme disc-jockey et je ne pensais pas l'indiquer dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
 - 3) L'un dit – J'ai juste gagné 20 000 \$ l'an dernier comme disc-jockey et je ne pensais pas l'indiquer dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...

Section 5: Test de messages sur l'économie clandestine (30 minutes)

Il y a quelques années, l'ARC a présenté les scénarios de disc-jockey dans un sondage et a demandé aux répondants s'ils pensaient que de tels actes constituaient une fraude fiscale grave. Plus le montant d'argent était élevé, plus le nombre de répondants pensant que les scénarios constituaient une fraude était élevé. (Si la question est posée : hausse de 52 % à 90 %).

En outre, en fonction des recherches précédemment menées, nous savons que la plupart des Canadiens pensent qu'il est mal de payer en argent comptant afin d'éviter de payer la taxe de vente. Toutefois, beaucoup vont tout de même le faire.

- Selon vous, quel type de messages trouverait un écho chez les gens pour qu'ils prennent davantage conscience que même une fraude fiscale mineure peut aboutir à une grosse somme d'argent?

Je vais maintenant vous montrer quelques messages que l'ARC envisage d'utiliser pour accroître la sensibilisation à l'économie clandestine et à son incidence. J'aimerais savoir ce que vous pensez de l'efficacité de chacun d'entre eux. Vous pouvez utiliser le stylo vert devant vous pour entourer ce que vous aimez et le stylo rouge pour entourer ce que vous n'aimez pas. De plus, n'hésitez pas à noter vos pensées sur la feuille de papier. Lorsque vous avez terminé, veuillez donner une note à chaque message sur une échelle de 0 à 10 où 10 signifie que le message est très efficace et 0 signifie que le message n'est pas du tout efficace.

[PRÉSENTER LES MESSAGES UN PAR UN. VARIER L'ORDRE. CHAQUE PARTICIPANT A SA PROPRE COPIE.]

Message 1 : La population du Canada s'élève à un peu plus de 35 millions d'habitants. Supposons qu'environ 1 % de la population paie en argent comptant pour se sauver de la taxe. Ce n'est pas beaucoup n'est-ce pas? Supposons que cette taxe est de 200 \$. C'est un petit montant n'est-ce pas? Lorsqu'on additionne tout ça, on obtient un total de 70 millions de dollars. C'est donc 70 millions de dollars en moins pour offrir des services à tous les Canadiens. Tout s'additionne. Faites partie de la solution. Découvrez comment : [lien]

Message 2 : Vous êtes un employé. Des impôts sont prélevés à partir de chacune de vos paies. Supposons que vous décidez de payer pour un service en argent comptant pour éviter de payer les impôts. Vous sauvez un peu d'argent. Par contre, celui qui vous a fourni le service sauve beaucoup plus d'argent en ne déclarant pas ce montant en tant que revenu. Il ne paie aucun impôt. Mais vous, si. Faites partie de la solution. Découvrez comment : [lien]

Message 3 : Si vous payez en argent comptant pour éviter des taxes, vous faites partie du problème des 45 milliards de dollars. Faites plutôt partie de la solution.

Message 4 : Votre style de vie ne correspond pas à votre déclaration de revenus? L'ARC peut savoir si vous avez dissimulé un revenu ou fait une déclaration partielle.

Message 5 : Les impôts sont le prix que nous payons pour bâtir le Canada que nous aimons, notamment avec des routes sécuritaires, des parcs magnifiques et l'accès aux études et aux soins de santé. Lorsque des personnes trichent pour ne pas payer d'impôts, il y a moins d'argent pour financer nos services, ce qui cause des coupures au niveau des services ou des hausses au niveau des impôts. C'est pourquoi il importe que chaque Canadien paie sa juste part. Faites partie de la solution.

Message 6 : Chaque année, le ménage canadien moyen reçoit environ 41 000 \$ en services publics. Vous payez vos impôts et bénéficiez de services, mais les personnes qui trichent pour ne pas payer les impôts ou paient en argent comptant pour se sauver des taxes bénéficient des mêmes services. En quoi cela est-il équitable?

Message 7 [Utilisé par le passé et en voie d'être éliminé mais nous voulons voir comment il s'inscrit par rapport aux nouveaux.]: Vous embauchez un peintre? Payer en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt est une affaire risquée! Un contrat conclu oralement signifie que vous n'avez aucune protection contre des dégâts, et qu'un travailleur qui se blesse chez vous ne dispose d'aucune protection. Assurez-vous d'exiger un contrat écrit.

APRÈS EXAMEN DE CHAQUE MESSAGE, POSEZ CES QUESTIONS :

- Quelle note avez-vous donnée? Pourquoi?

Maintenant que vous avez examiné tous les messages, selon vous, lequel serait le meilleur pour décourager les gens de pratiquer la fraude fiscale?

- Quand ces types de messages devraient-ils être diffusés?
 - [SONDER :] Juste avant la période de production des déclarations de revenus? Toute l'année?
- Et, selon vous, quel medium serait le plus efficace pour atteindre le public cible?
- Selon vous, de quels types de renseignements les gens auraient-ils besoin pour observer la loi et ne pas pratiquer la fraude fiscale?
 - Aimerez-vous savoir ce que fait l'ARC pour démasquer les personnes qui ne paient pas leurs impôts?
 - Qu'arrive-t-il aux personnes qui se font prendre?
 - L'incidence de l'EC sur les services fournis par le gouvernement du Canada?
 - Les conséquences si vous vous faites prendre?
 - Autre chose?
 - Pensez-vous que l'ARC pourrait augmenter sa publicité à propos de ses actions? Si oui, de quelle façon? Étant donné que l'ARC peut seulement parler de ce qui est dans le domaine public, pensez-vous que l'ARC devrait faire plus de publicité? Si oui, quoi et quand? (p. ex. lorsque la personne fait l'objet d'une cotisation et est pénalisée sur le plan civil? Quand la personne fait l'objet d'une enquête? Quand la personne est condamnée?)

Section 6: Observation à l'étranger (15 minutes)

- Avez-vous récemment entendu parler dans les médias des paradis fiscaux à l'étranger? Qu'avez-vous entendu dire?
- Que pensez-vous de ces personnes et de ces sociétés qui dissimulent des revenus à l'étranger dans des paradis fiscaux? Est-ce un problème majeur ou mineur?
- Pensez-vous que l'ARC en fait assez pour enrayer ce type d'inobservation à l'étranger? Pourquoi?
- Êtes-vous capable de nommer certaines des choses que l'ARC a faites pour lutter contre cela? Pensez-vous que c'est suffisant?

- Avez-vous entendu parler de mesures, d'outils ou de projets que l'ARC a mis en place pour empêcher les personnes et les sociétés de dissimuler leurs revenus à l'étranger pour éviter de payer l'impôt?
- Comment l'ARC pourrait-elle mieux traiter cette question?
- Pensez-vous que les paradis fiscaux à l'étranger représentent un plus grand problème que l'économie clandestine abordée plus tôt? Pourquoi dites-vous cela? À votre avis, y a-t-il des différences entre la fraude fiscale à l'étranger et l'économie clandestine (ou la fraude fiscale intérieure)?

Section 7: Conclusion (5 minutes)

[LE MODÉRATEUR VISITERA LA SALLE D'OBSERVATION POUR S'ASSURER QU'IL N'Y A PAS D'AUTRES QUESTIONS.]

Nous avons couvert de nombreux sujets ce soir et j'apprécie réellement le temps et l'énergie que vous avez mis pour vous rendre ici et donner votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.

En conclusion, j'aimerais vous demander si vous avez d'autres commentaires à formuler à l'Agence du revenu du Canada (ARC).

- N'oubliez pas d'aller voir notre hôte/hôtesse lorsque vous quittez la salle. Il/elle a une enveloppe pour vous.
- [POUR LE PREMIER GROUPE :] Il y a un autre groupe de participants qui attend pour entrer. Veuillez vous assurer de ne pas discuter de ce que nous avons fait devant eux.
- N'oubliez pas de prendre tous vos effets personnels et d'ôter votre porte-nom.
- Merci beaucoup et passez une très belle soirée!

GUIDE DE DISCUSSION – DÉCIDEURS PME ET INTERMÉDIAIRES

Section 1: Introduction (10 Minutes)

Introduction

- Remerciez les participants de s'être déplacés.
- Informez-les de la durée de la séance (2 heures).

Explication

- Soulignez le fait que la discussion est enregistrée et qu'il y a un miroir d'observation derrière lequel se trouvent des collègues (votre participation demeure anonyme, les observateurs n'ont aucune information personnelle à votre sujet, ils sont présents pour observer le modérateur et mieux comprendre le sujet discuté).
- Insistez sur le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et qu'ils seront rapportés une fois compilés. Personne ne sera identifié. La participation est volontaire.

Description du fonctionnement du groupe de discussion

- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, respecter le temps alloué, s'assurer que tous participent et faire preuve d'objectivité.
- Assurez les participants que le modérateur n'a pas de parti pris ni de connaissance particulière des sujets qui feront l'objet de la discussion.
- Expliquez le rôle des participants : nous ne vous demandons pas d'être des experts, vous n'avez pas à tous être d'accord, nous vous demandons d'exprimer vos opinions ouvertement et honnêtement et rappelez-vous qu'il n'y a pas de mauvaises réponses.
- SVP fermez ou mettez sous mode « silence » les téléphones cellulaires.
- Invitez les participants à se présenter, en donnant leur prénom et en décrivant brièvement le type d'organisation dans laquelle ils travaillent.

Section 2: Impressions de l'ARC (20 Minutes)

Ce soir, nous parlerons de l'ARC, c'est-à-dire de l'Agence du revenu du Canada.

L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme de Prestation fiscale canadienne pour enfants. Nous nous intéresserons ce soir aux échanges que vous avez avec l'ARC dans vos fonctions au sein de votre entreprise – nous parlerons à d'autres personnes concernant leurs échanges en tant que particuliers.

- Dans l'ensemble, quelles sont vos impressions à l'égard du régime fiscal du Canada?
- Et quelles sont vos impressions à l'égard de l'ARC, c'est-à-dire l'agence chargée de la mise en œuvre du régime fiscal et de la gestion de son fonctionnement?
- Qu'est-ce que l'ARC fait bien?
- En tant qu'organisation, qu'est-ce que l'ARC peut améliorer?
- Avez-vous le sentiment que l'ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?
- Croyez-vous que l'ARC écoute suffisamment les entreprises et les intermédiaires ou tient suffisamment compte de leurs idées dans l'élaboration de ses politiques?
- Quelles caractéristiques ou mots reflètent le mieux l'ARC? Lesquelles reflètent le moins l'ARC? (Sondez)

[MODÉRATEUR FERA LA LISTE AU TABLEAU]

- Intégrité
- Confiance
- Efficacité
- Organisation/coordination
- Constance
- L'honnêteté
- Respect
- L'équité
- Innovation
- En temps opportun
- (Pour chaque caractéristique) Qu'est-ce qui vous fait dire cela? Est-ce que l'ARC s'améliore ou empire dans ces domaines? Pourquoi?
- Selon vous, à quel point l'ARC arrive-t-elle à bien collaborer avec les autres organismes de réglementation? L'ARC s'améliore-t-elle/empire-t-elle dans ce domaine?
- Croyez-vous que l'ARC fait assez d'efforts pour répondre aux besoins des entreprises et des intermédiaires? Croyez-vous que l'ARC est déterminée à améliorer ses processus pour en augmenter l'efficacité/l'efficacité/la clarté?

Section 3: Enjeux actuels et comportements (30 Minutes)

Prenons quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus.

- **(PME)** En ce qui concerne la déclaration de revenus de votre entreprise, la remplissez-vous vous-même ou demandez-vous à quelqu'un de la remplir pour vous? Si quelqu'un la remplit pour vous, de qui s'agit-il?
- **(Intermédiaire)** Environ combien de déclarations de revenus remplissez-vous chaque année pour des petites entreprises?
- De quelle façon remplissez-vous et produisez-vous habituellement la déclaration de revenus de votre entreprise/de vos clients? Le faites-vous en format papier ou électronique? Pourquoi/Pourquoi pas?
- **(Intermédiaire)** Quels sont les plus grands défis que vous observez dans vos relations avec les propriétaires de petites entreprises en ce qui concerne les impôts? Ces défis sont-ils plus/moins grands avec le temps?
- **(PME)** Quels sont les plus grands défis, en tant que petites ou moyennes entreprises, dans vos relations avec l'ARC?
- **(Intermédiaire)** Selon vos observations, quels sont les plus grands défis auxquels font face les petites entreprises dans leurs relations avec l'ARC?
- Trouvez-vous le processus plus facile/plus difficile ces dernières années? Pourquoi? Pouvez-vous me donner des exemples de processus/d'efforts qui illustreraient ce que vous dites?
- Effectuer des paiements à l'ARC – vous est-il souvent arrivé d'en faire? De quelle façon les avez-vous faits (par la poste, par l'entremise d'une banque)?
 - Dans quelle mesure est-il facile/difficile de faire des paiements?
 - Qu'est-ce que vous aimez/Qu'est-ce que vous n'aimez pas des différents modes/systèmes de paiement?
- Si vous recherchez des renseignements sur la façon de produire votre déclaration de revenus d'entreprise, où regarderiez-vous en premier?
- Avez-vous visité les pages de l'impôt sur le site Canada.ca?
- [Si a visité le site Web :] Que cherchiez-vous? Avez-vous trouvé ce dont vous aviez besoin, l'explication était-elle claire?
- Les renseignements étaient-ils à jour, faciles à comprendre et faciles à trouver?
- Vous souvenez-vous des éléments qui fonctionnaient bien/qui pourraient être améliorés?

Section 4: Interactions en ligne (10 Minutes)

J'aimerais explorer pendant quelques minutes certaines questions/considérations à propos des services électroniques de l'ARC.

- Utilisez-vous Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client? Si oui, que pensez-vous de ce service?
- Avez-vous déjà entendu parler du service des agents de liaison de l'ARC? [SI OUI :] Que pensez-vous de ce service?
- Avez-vous suivi un processus d'inscription en ligne? Dans quelle mesure ce processus était-il facile/difficile? S'améliore-t-il?
- Avez-vous déjà fait une demande par écrit auprès de l'ARC? Dans quelle mesure le processus a-t-il été efficace? Est-ce qu'il s'améliore ou empire avec le temps?
- Certaines personnes ont déjà soulevé la problématique de l'authentification de l'identité. À quel point ce processus est-il pénible? Croyez-vous que l'ARC a trouvé le juste équilibre entre la sécurité des renseignements et l'accès aux renseignements ou si la balance penche trop d'un côté ou de l'autre?
- **(Intermédiaire)** Quels éléments du processus en ligne peuvent être améliorés pour les intermédiaires fiscaux? Quels éléments faciliteraient votre travail et vous permettraient de vous assurer que vos clients ont réuni les renseignements dont ils ont besoin?
- Qu'en est-il de la précision de l'ARC en ce qui concerne les renseignements écrits qu'elle vous a transmis – diriez-vous que cet aspect s'améliore ou non?
- Dans l'ensemble, les outils en ligne de l'ARC ont-ils simplifié le processus? L'ARC devrait-elle mettre en place plus d'outils ou moins d'outils en ligne dans l'avenir?

Section 5: L'intégrité du régime fiscal (15 minutes)

Comme vous le savez, l'impôt que les canadiens payent est basé sur le total des revenus divulgué volontairement au gouvernement.

- Croyez-vous que la plupart des gens que vous connaissez respectent les règles fiscales ou non?
- Selon vous, à quel point l'ARC est-elle efficace pour trouver les personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt et régler ces cas? Croyez-vous que l'ARC est meilleure/pire que les autorités fiscales des autres pays développés?
- Si vous suspectiez quelqu'un de pratiquer la fraude fiscale, quelle est la probabilité que vous signaliez cette personne?
 - [PEU DE PROBABILITÉ DE SIGNALER LA PERSONNE :] Pourquoi?
 - [PROBABILITÉ DE SIGNALER LA PERSONNE :] Pourquoi signaleriez-vous cette personne?
 - Que feriez-vous si vous étiez certain que cette personne pratiquait la fraude fiscale? La signaleriez-vous? Pourquoi oui/non?
 - Quelles circonstances affecteraient votre décision de signaler une personne qui fraude? SONDER : Montant d'argent en question, personne

- qui vous est liée, degré de connaissance de la personne, depuis combien de temps la fraude a lieu.
- Sauriez-vous comment signaler une personne qui pratique la fraude fiscale?
 - Comme vous le savez peut-être, il y a ce qu'on appelle l'économie clandestine². Un bon exemple serait une société qui ne facture pas la taxe de vente pour des biens ou des services qu'elle vend.
 - À votre avis, est-ce un problème majeur ou mineur au Canada? Comment vous sentez-vous à cet égard? Feriez-vous affaire avec une telle société? Pourquoi oui ou pourquoi non?
 - Pensez-vous que l'ARC lutte efficacement contre ce problème? Que pourrait-on faire d'autre?
 - Exercices de bulles de pensée : Un employé à temps plein travaille également comme disc-jockey les fins de semaine, mais il ne déclare pas ces gains dans sa déclaration de revenus.
 - 1) L'un dit – J'ai juste gagné 2 500 \$ l'an dernier comme disc-jockey et je ne pensais pas l'indiquer dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
 - 2) L'un dit – J'ai juste gagné 5 000 \$ l'an dernier comme disc-jockey et je ne pensais pas l'indiquer dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
 - 3) L'un dit – J'ai juste gagné 20 000 \$ l'an dernier comme disc-jockey et je ne pensais pas l'indiquer dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...

Section 6: Test de messages sur l'économie clandestine (30 minutes)

Il y a quelques années, l'ARC a présenté les scénarios de disc-jockey dans un sondage et a demandé aux répondants s'ils pensaient que de tels actes constituaient une fraude fiscale grave. Plus le montant d'argent était élevé, plus le nombre de répondants pendant que les scénarios constituaient une fraude était élevé. (Si la question est posée : hausse de 52 % à 90 %).

En outre, en fonction des recherches précédemment menées, nous savons que la plupart des Canadiens pensent qu'il est mal de payer en argent comptant pour un emploi afin d'éviter de payer l'impôt. Toutefois, beaucoup vont tout de même le faire.

² Au besoin, précisez la différence entre « marché noir : activité commerciale illégale » et « économie clandestine : activité commerciale légale, mais non demandée dans la déclaration de revenus ».

- Selon vous, quel type de messages trouverait un écho chez les gens pour qu'ils prennent davantage conscience que même une fraude fiscale mineure peut aboutir à une grosse somme d'argent?

Je vais maintenant vous montrer quelques messages que l'ARC envisage d'utiliser pour accroître la sensibilisation à l'économie clandestine et à son incidence. J'aimerais savoir ce que vous pensez de l'efficacité de chacun d'entre eux. Vous pouvez utiliser le stylo vert devant vous pour entourer ce que vous aimez et le stylo rouge pour entourer ce que vous n'aimez pas. De plus, n'hésitez pas à noter vos pensées sur la feuille de papier. Lorsque vous avez terminé, veuillez donner une note à chaque message sur une échelle de 0 à 10 où 10 signifie que le message est très efficace et 0 signifie que le message n'est pas du tout efficace.

[PRÉSENTER LES MESSAGES UN PAR UN. VARIER L'ORDRE. CHAQUE PARTICIPANT A SA PROPRE COPIE.]

Message 1 : Si vous êtes payé en argent comptant et ne déclarez pas la totalité de votre revenu, vous faites partie du problème des 45 milliards de dollars. Faites plutôt partie de la solution.

Message 2 : Déclarer un revenu d'entreprise inférieur à la réalité peut toucher la croissance de cette entreprise. Apprenez-en davantage.

Message 3 : Vous pensez que vous pouvez échapper à l'impôt sur cette maison que vous avez rénovée pour la revendre? L'ARC peut déceler les revenus immobiliers non déclarés.

Message 4 : Votre style de vie ne correspond pas à votre déclaration de revenus? L'ARC peut savoir si vous avez dissimulé un revenu ou fait une déclaration partielle.

Message 5 : Un propriétaire d'entreprise? Des fournisseurs qui envoient des cartes-cadeaux pour rester en affaires avec vous? Si vous ne les déclarez pas comme revenu, c'est de la fraude fiscale. Il n'est jamais trop tard pour régler vos affaires fiscales. Consultez [\[lien\]](#).

Message 6 : Les taxes sont le prix que nous payons pour bâtir le Canada que nous aimons, notamment avec des routes sécuritaires, des parcs magnifiques et l'accès aux études et aux soins de santé. C'est pourquoi il importe que tous les Canadiens paient leurs impôts. Faites partie de la solution, ne fraudez pas.

APRÈS EXAMEN DE CHAQUE MESSAGE, POSEZ CES QUESTIONS :

- Quelle note avez-vous donnée? Pourquoi?

Maintenant que vous avez examiné tous les messages, selon vous, lequel serait le meilleur pour décourager les gens de pratiquer la fraude fiscale?

- Quand ces types de messages devraient-ils être diffusés?
 - [SONDER :] Juste avant la période de production des déclarations de revenus? Toute l'année?
- Et, selon vous, quel canal serait le plus efficace pour atteindre le public cible?
- Selon vous, de quels types de renseignements les gens auraient-ils besoin pour observer la loi et ne pas pratiquer la fraude fiscale?
 - Aimerez-vous savoir ce que fait l'ARC pour démasquer les personnes qui ne paient pas leurs impôts?
 - Qu'arrive-t-il aux personnes qui se font prendre?
 - L'incidence de l'EC sur les services fournis par le gouvernement du Canada?
 - Les conséquences si vous vous faites prendre?
 - Autre chose?
 - Pensez-vous que l'ARC pourrait augmenter sa publicité à propos de ses actions? Si oui, de quelle façon? Étant donné que l'ARC peut seulement parler de ce qui est dans le domaine public, pensez-vous que l'ARC devrait faire plus de publicité? Si oui, quoi et quand? (p. ex. lorsque la personne fait l'objet d'une cotisation et est pénalisée sur le plan civil? Quand la personne fait l'objet d'une enquête? Quand la personne est condamnée?)

Section 7: Observation à l'étranger (15 minutes)

- Avez-vous récemment entendu parler dans les médias des paradis fiscaux à l'étranger? Qu'avez-vous entendu dire?
- Que pensez-vous de ces personnes et de ces sociétés qui dissimulent des revenus à l'étranger dans des paradis fiscaux? Est-ce un problème majeur ou mineur?
- Pensez-vous que l'ARC en fait assez pour enrayer ce type d'inobservation à l'étranger? Pourquoi?
- Êtes-vous capable de nommer certaines des choses que l'ARC a faites pour lutter contre cela? Pensez-vous que c'est suffisant?
- Avez-vous entendu parler de mesures, d'outils ou de projets que l'ARC a mis en place pour empêcher les personnes et les sociétés de dissimuler leurs revenus à l'étranger pour éviter de payer l'impôt?
- Comment l'ARC pourrait-elle mieux traiter cette question?
- Pensez-vous que les paradis fiscaux à l'étranger représentent un plus grand problème que l'économie clandestine abordée plus tôt? Pourquoi dites-vous cela?

À votre avis, y a-t-il des différences entre la fraude fiscale à l'étranger et l'économie clandestine (ou la fraude fiscale intérieure)?

Section 8: Conclusion (5 minutes)

[LE MODÉRATEUR VISITERA LA SALLE D'OBSERVATION POUR S'ASSURER QU'IL N'Y A PAS D'AUTRES QUESTIONS.]

Nous avons couvert de nombreux sujets ce soir et j'apprécie réellement le temps et l'énergie que vous avez mis pour venir nous rencontrer et donner votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.

- En conclusion, j'aimerais vous demander si vous avez d'autres commentaires à formuler à l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- N'oubliez pas d'aller voir notre hôte/hôtesse lorsque vous quittez la salle. Il/elle a une enveloppe pour vous.
- [POUR LE PREMIER GROUPE :] Il y a un autre groupe de participants qui attend pour entrer. Veuillez vous assurer de ne pas discuter de ce que nous avons fait devant eux.
- N'oubliez pas de prendre tous vos effets personnels et d'ôter votre porte-nom.
- Merci beaucoup et passez une très belle soirée!

GUIDE DE DISCUSSION – POPULATION GÉNÉRALE DU CANADA

Section 1: Introduction (10 Minutes)

Introduction

- Thank participants for attending
- Advise on the length of the session (2 hours)

Explanation

- Highlight recording of the discussion, one-way mirror and colleagues viewing in back room (participants are anonymous - GoC observers do not know any personal information, are present to observe the moderator and increase general understanding of the topics to be discussed)
- Highlight the fact that results are entirely confidential and reported all together/individuals are not identified/participation is voluntary

Describe how a discussion group functions

- Explain the role of moderator: to ask questions, to be timekeeper, to ensure everyone participates, and to be objective
- Assure participants that moderator has no special interest in or knowledge of the issues discussed
- Explain role of participants: not expected to be experts, no need to agree with each other, speak openly and frankly about opinions and remember that there are no wrong answers
- Please silence or turn off any mobile devices
- Invite participants to introduce themselves, just first names

Section 2: Impressions of CRA (20 Minutes)

Tonight we are going to be speaking about the CRA, or the Canada Revenue Agency. From what you know, what does the CRA do exactly?

The Canada Revenue Agency is the Agency of the federal government responsible for such things as: the collection of income tax, administration of the GST/HST (or Goods and Services Tax), and the Canada Child Tax Benefit Program.

- Overall, what are your impressions of Canada's tax system?
- And what are your impressions of the CRA, that is, the agency responsible for the administration of the tax system?
- What does the CRA do well?
- What can the CRA improve upon?
- As far as you know, are there things the CRA has improved in recent years?
- What characteristics or words would you use to describe the CRA? And what characteristics or words do not describe the CRA? (Probe)

[MODERATOR TO WRITE ON FLIP CHART]

- o Integrity
- o Trust
- o Efficiency
- o Organization/coordination
- o Consistency
- o Honesty
- o Respect
- o Fairness
- o Innovation
- o Timeliness
- (For each) What makes you say that?

Section 3: Current Issues and Behaviour (15 Minutes)

Let's talk for a few minutes about tax filing. Most people don't like doing their taxes, but I am interested in learning a bit more about the process that you go through each year when you do your taxes.

- For your own tax return, do you do it yourself, or do you have someone do it for you? If someone does it for you, who are they? Why do you get them to do it?
- How do you typically file your taxes? Do you do it on paper, do you file online using a tax software? Why/why not?
- Do you usually file your taxes on time, or submit them late? Why is that?
- Do you find the process easier/more difficult in recent years? Why?
- Making payments to the CRA - how often have you done it? How have you done it (by mail, through bank,)?
- o How easy/difficult is it to do?
- o Likes/dislikes about different payment methods/systems?
- If you were looking for information about doing your taxes, where would you look first?
- Have you visited the tax pages of the Canada.ca website?

- [If visited the website:] What were you looking for? Did you find what you needed, was the explanation of the issue clear?
- Was info up to date, easy to understand, and easy to find?
- Have you heard of MyAccount? Have you set it up?

Section 4: Integrity of the Tax System (25 minutes)

I would now like to do an exercise with you. [HAND OUT AN EXERCISE SHEET TO EACH RESPONDENT.] Here is a list of actions most people would agree are wrong. I would like you to rank them from the most serious to the least serious.

- Speeding on the highway.
- Parking in a disabled parking spot without a permit.
- Filing an inaccurate tax return in order to avoid paying what you really owe.
- Paying cash for goods or services to avoid paying sales tax.
- Littering while driving.
- Taking money or equipment from a company you work for.
- Selling some jewelry and then filing an insurance claim saying it was stolen.

Out of curiosity, where did you place “Filing an inaccurate tax return” and “Paying cash for goods and services”?

As you know, the income tax Canadians pay is based on the amount of income they voluntarily disclose to the Government.

- Do you believe that most people you know follow tax rules, or not?
- How effective do you think CRA is at finding and addressing issues involving people not paying their fair share of taxes? Do you think CRA is better/worse than other developed countries’ tax administration systems?
- What are the implications of people not paying their fair share of taxes? What are the impacts on you/Canada/CRA when people do not pay their fair share?
- If you suspected someone you knew of tax cheating, what is the likelihood you would report this person?
 - o [IF UNLIKELY TO REPORT:] Why not?
 - o [IF LIKELY TO REPORT:] Why would you report this person?
 - o What if you were certain this person was tax cheating? Would you report him or her? Why/why not?
 - o What circumstances would affect your decision to report someone who is cheating? PROBE: Amount of money involved, person related to you, how well you know the person, how long the cheating has been going on.
 - o Would you know how to report someone who was cheating on their taxes?

- As you may know, there is something called the underground economy. A good example of this is paying cash for a service or a good to avoid paying the tax (e.g., home improvement, car repair).
 - o Are you familiar with the expression Underground Economy? [IF NOT FAMILIAR:] How would you describe this kind of cheating?
 - o In your opinion, is this a big issue or a minor issue in Canada? How do you feel about this? Would you do business with a company that offers you to pay cash to save on taxes? Why or why not?
 - o Do you believe the CRA is effective in addressing this issue? What else could be done?
- Thought bubble exercises: Someone employed full time also works on the side as a DJ on weekends, but does not report these weekend earnings on his tax return.
 - o One says – I just earned \$2,500 last year as a DJ and wasn't thinking of reporting it on my tax return. What do you think? The other says – I think... .
 - o One says – I just earned \$5,000 last year as a DJ and wasn't thinking of reporting it on my tax return. What do you think? The other says – I think... .
 - o One says – I just earned \$20,000 last year as a DJ and wasn't thinking of reporting it on my tax return. What do you think? The other says – I think... .

Section 5: Underground Economy Message Testing (30 minutes)

A few years ago, the CRA presented the DJ scenarios in a survey and asked respondents whether they felt such acts constituted serious tax cheating. As the dollar amounts went up, so did the proportions who felt the scenarios constituted cheating. (if asked: rose from 52% to 90%).

Also based on research previously conducted, we know that most Canadians think it's wrong to pay cash for a job to avoid paying taxes. But then many will do it anyway.

- What kind of messages do you think would resonate with people to increase their perception that even a "little bit" of tax cheating can add up to a lot of money?

I will now show you a few messages the CRA is considering using to increase awareness of the underground economy and its impact. I'd like to know what you think of the effectiveness of each of them. You can use the green pen in front of you to circle what you like and the red pen to circle what you don't like. Also, feel free to write down your thoughts on the sheet of paper. When you're done, please rate each message on a scale of 0 to 10 where 10 means this message is very effective and 0 means this message is not effective at all.

[PRESENT MESSAGES ONE AT A TIME. ROTATE ORDER. EACH PARTICIPANT GETS ITS OWN COPY.]

Message 1: Population in Canada: 35+ million. Let's say about 1% of the population pay cash to avoid paying the tax. Not that many right? Let's say this tax is \$200. Small amount right? When you add this all up, that's \$70,000,000. \$70 million less to fund services for all Canadians. It all adds up. Be part of the solution. Find out how: [link]

Message 2: You're an employee. Taxes are deducted from each of your paycheques. Let's say you decide to pay for a service in cash to avoid paying the tax. You save a bit of money. Your service provider, on the other hand, saves a lot more money by not declaring any of it as income. He doesn't pay any taxes. But yet you do ... Be part of the solution. Find out how: [link]

Message 3: If you're paying someone cash to avoid paying taxes, you're part of the \$45 billion problem. Be part of the solution instead.

Message 4: Your lifestyle doesn't match your tax return? The CRA can find out if you've been hiding or underreporting your income.

Message 5: Taxes are the price we pay for the Canada we love, like safe streets, beautiful parks, education and healthcare. When people cheat on their taxes, there's less money to fund our services which leads to service cuts or an increase in taxes. That's why it's important that every Canadian pays their fair share. Be part of the solution.

Message 6: The average Canadian household receives about \$41,000 in public services each year. You pay your taxes and get services, yet people who cheat on their taxes or pay cash to save on taxes also get services. How is that fair?

Message 7 [Used in the past and moving away from this but want to see where it falls among the new ones]: Hiring a painter? Paying cash to avoid the tax is risky. No contract means no protection against damages or if a worker is injured at your house. Make sure to get a written contract.

AFTER EACH MESSAGE HAS BEEN REVIEWED, ASK:

- What score did you give it? Why?

Now that we have reviewed all messages, which one do you believe would be best at discouraging people from cheating on taxes?

- When should these types of messages be advertised?
 - o [PROBE:] Just before the tax season? All year around?
- And which channel would be most effective in your opinion to each the target audience?
 - What sorts of information do you think people would need to be compliant and not cheat on their taxes?
 - o Would you want to know what CRA is doing to catch people who do not pay their taxes?
 - o What happens to those who are caught?
 - o The impact of UE on the services provided by the government of Canada?
 - o The consequences if you are caught?

- o Anything else?
- o Do you think the CRA could increase its publicity on its actions? If so, how? Given that the CRA can only talk about what's in the public domain, do you think the CRA should publicize more? If so, what and at what stage (e.g. When the person is civilly assessed and penalized? When the person is being investigated? When the person is convicted?)

Section 6: Offshore Compliance (15 minutes)

- Have you heard anything recently in the media about offshore tax havens? What did you hear?
- How do you feel about those individuals and companies who hide revenues offshore, in tax havens? Is this a big problem or a minor problem?
- Do you believe the CRA is doing enough to stop such offshore non-compliance? What makes you say that?
- Are you able to name some of the things CRA has done to combat this? Do you think it is enough?
- Have you heard of any measures, tools or projects the CRA has put in place to stop individuals or companies from hiding their revenue abroad to avoid taxes?
- How could the CRA better address this question?
- Do you think that offshore tax havens are a bigger problem than the underground economy as discussed earlier? Why do you say that? In your opinion, are there any differences between offshore tax cheating and the underground economy (or domestic tax cheating)?

Section 7: Conclusion (5 minutes)

[MODERATOR TO VISIT BACKROOM FOR ADDITIONAL QUESTIONS]

We have covered a lot of topics today and I really appreciate you taking the time and energy to come down here and give your opinion. Your input is very important and insightful!

- To conclude, I wanted to ask you whether you have any last thoughts that you want to provide the Canada Revenue Agency (CRA).
- Don't forget to see our host/hostess as you leave the room. He/she has an envelope for you.
- [FOR FIRST GROUP:] There is another group of participants waiting to come in. Please make sure you don't discuss what we did in front of them.
- Don't forget to take all your belongings and remove your name tag.

- Thank you very much and have a wonderful evening!

GUIDE DE DISCUSSION – DÉCIDEURS PME ET INTERMÉDIAIRES FISCAUX

Section 1: Introduction (10 Minutes)

Introduction

- Thank participants for attending
- Advise on the length of the session (2 hours)

Explanation

- Highlight recording of the discussion, one-way mirror and colleagues viewing in back room (participants are anonymous - GoC observers do not know any personal information, are present to observe the moderator and increase general understanding of the topics to be discussed)
- Highlight the fact that results are entirely confidential and reported all together/individuals are not identified/participation is voluntary

Describe how a discussion group functions

- Explain the role of moderator: to ask questions, to be timekeeper, to ensure everyone participates, and to be objective
- Assure participants moderator has no special interest in or knowledge of the issues discussed
- Explain role of participants: not expected to be experts, no need to agree with each other, speak openly and frankly about opinions and remember that there are no wrong answers
- Please silence or turn off any mobile devices
- Invite participants to introduce themselves, just first names and briefly describe the type of organization they work for.

Section 2: Impressions of CRA (20 Minutes)

Tonight we are going to be speaking about the CRA, or the Canada Revenue Agency.

The Canada Revenue Agency is the agency of the federal government responsible for such things as: the collection of income tax, administration of the GST/HST (or Goods and Services Tax), and the Canada Child

Tax Benefit Program. We are interested in talking with you tonight about the business side of your relationship with the CRA – we will be talking to others about the personal side.

- What are your impressions of the CRA, that is, the agency responsible for the implementation or operational function of managing the tax system?
- What does the CRA do well?
- What can the CRA as an organization improve upon?
- Do you believe there are things the CRA has improved in recent years?
- Do you believe that businesses and intermediaries are being appropriately listened to?
- Do you think their ideas are being considered in CRA's policy development processes?
- What characteristics or word (**ONE WORD**) would you use to describe the CRA? And what characteristics or words do not describe the CRA? What make you say that?(Probe)
[MODERATOR TO WRITE ON FLIP CHART]
 - Integrity
 - Trust
 - Efficiency
 - Consistency
 - Honesty
 - Fairness
 - Timeliness

[IF NOT DISCUSSED EARLIER]

- Do you think the CRA is making sufficient effort to meet the needs of businesses and intermediaries? Do you think they are committed to improving their processes to make things more efficient/effective/clear?

Section 3: Current Issues and Behaviour (15 Minutes)

Let's talk for a few minutes about tax filing.

- **(SME)** For your businesses' tax return, do you do it yourself, or do you have someone do it for you? If someone does it for you, who is it?
- **(Intermediary)** What are the biggest challenges you observe in dealing with small business owners when it comes to taxes? Are these challenges becoming more/less pronounced over time?
- **(SME)** What are your biggest challenges as a small business in dealing with CRA?
- **(Intermediary)** What do you think are the biggest challenges that face small businesses in dealing with CRA?
- Do you find the process easier/more difficult in recent years? Why? Can you point to processes/efforts as examples?

- If you were looking for information about doing your business' taxes, where would you look first?
- Have you visited the tax pages of the Canada.ca website **RECENTLY**?
- [If visited the website:] What were you looking for? Did you find what you needed, was the explanation of the issue clear?
- Was the information up to date, easy to understand, and easy to find?
- Can you recall elements that work well/could be improved upon?

Section 4: Online Interactions (10 Minutes)

I would like to explore some of the issues/considerations about CRA online services for a few minutes.

- Do you use My Business Account or Represent a Client? What do you think of this online service?
- Have you ever heard of the CRA's Liaison Officer Service? [IF YES:] What do you think of this service?

Section 5: Integrity of the Tax System (15 minutes)

As you know, the income tax Canadians pay is based on the amount of income they voluntarily disclose to the Government.

- Do you believe that most people you know follow tax rules, or not?
- How effective do you think CRA is at finding and addressing issues involving people not paying their fair share of taxes? Do you think CRA is better/worse than other developed countries' tax administration systems?
- If you suspected someone you knew of tax cheating, what is the likelihood you would report this person?
 - [IF UNLIKELY TO REPORT:] Why not?
 - [IF LIKELY TO REPORT:] Why would you report this person?
 - What if you were certain this person was tax cheating? Would you report him or her? Why/why not?
 - What circumstances would affect your decision to report someone who is cheating? PROBE: Amount of money involved, person related to you, how well you know the person, how long the cheating has been going on.
 - Would you know how to report someone who was cheating on their taxes?

- As you may know, there is something called the underground economy³. A good example of this is a company which does not charge sales tax for goods or services they sell.
 - In your opinion, is this a big issue or a minor issue in Canada? How do you feel about this? Would you do business with such a company? Why or why not?
 - Do you believe the CRA is effective in addressing this issue? What else could be done?
- Thought bubble exercises: Someone employed full time also works on the side as a DJ on weekends, but does not report these weekend earnings on his tax return.
 - 1) One says – I just earned \$2,500 last year as a DJ and wasn't thinking of reporting it on my tax return. What do you think? The other says – I think
 - 2) One says – I just earned \$20,000 last year as a DJ and wasn't thinking of reporting it on my tax return. What do you think? The other says – I think

Section 6: Underground Economy Message Testing (30 minutes)

A few years ago, the CRA presented the DJ scenarios in a survey and asked respondents whether they felt such acts constituted serious tax cheating. As the dollar amounts went up, so did the proportions who felt the scenarios constituted cheating. (if asked: rose from 52% to 90%).

Also based on research previously conducted, we know that most Canadians think it's wrong to pay cash for a job to avoid paying taxes. But then many will do it anyway.

- What kind of messages do you think would resonate with people to increase their perception that even a “little bit” of tax cheating can add up to a lot of money?

I will now show you a few messages the CRA is considering using to increase awareness of the underground economy and its impact. I'd like to know what you think of the effectiveness of each of them. You can use the green pen in front of you to circle what you like and the red pen to circle what you don't like. Also, feel free to write down your thoughts on the sheet of paper. When you're done, please rate each message on a scale of 0 to 10 where 10 means this message is very effective and 0 means this message is not effective at all.

[PRESENT MESSAGES ONE AT A TIME. ROTATE ORDER. EACH PARTICIPANT GETS ITS OWN COPY.]

³ If necessary clarify difference between “black market: illegal business activity” versus “underground economy: legal business activity but not claimed under tax reporting”

Message 1: If you're getting paid in cash and not declaring all your income, you're part of the \$45 billion problem. Be part of the solution instead.

Message 2: Under declaring your business' income can affect its growth. Find out why.

Message 3: Think you can get out of paying tax on that house you flipped? The CRA can detect undeclared real estate income.

Message 4: Your lifestyle doesn't match your tax return? The CRA can find out if you've been hiding or underreporting your income.

Message 6: Taxes are the price we pay for the Canada we love, like safe streets, beautiful parks, education and healthcare. That's why it's important all Canadians pay their taxes. Be part of the solution, don't cheat.

AFTER EACH MESSAGE HAS BEEN REVIEWED, ASK:

- What score did you give it? Why?

Now that we have reviewed all messages, which one do you believe would be best at discouraging people from cheating on taxes?

- What sorts of information do you think people would need to be compliant and not cheat on their taxes?
 - Would you want to know what CRA is doing to catch people who do not pay their taxes?
 - What happens to those who are caught?
 - The impact of UE on the services provided by the government of Canada?
 - The consequences if you are caught?
 - Anything else?
 - Do you think the CRA could increase its publicity on its actions? If so, how? Given that the CRA can only talk about what's in the public domain, do you think the CRA should publicize more? If so, what and at what stage (e.g. When the person is civilly assessed and penalized? When the person is being investigated? When the person is convicted?)

Section 7: Offshore Compliance (15 minutes)

- Have you heard anything recently in the media about offshore tax havens? What did you hear?
- How do you feel about those individuals and companies who hide revenues offshore, in tax havens? Is this a big problem or a minor problem?
- Have you heard of any measures, tools or projects the CRA has put in place to stop individuals or companies from hiding their revenue abroad to avoid taxes?
- Do you believe the CRA is doing enough to stop such offshore non-compliance? What makes you say that?
- Are you able to name some of the things CRA has done to combat this? Do you think it is enough?
- How could the CRA better address this question?
- Do you think that offshore tax havens are a bigger problem than the underground economy as discussed earlier? Why do you say that? In your opinion, are there any differences between offshore tax cheating and the underground economy (or domestic tax cheating)?

Section 8: Conclusion (5 minutes)

[MODERATOR TO VISIT BACKROOM FOR ADDITIONAL QUESTIONS]

We have covered a lot of topics today and I really appreciate you taking the time and energy to come down here and give your opinion. Your input is very important and insightful!

To conclude, I want to ask you whether you have any last thoughts that you want to share with the CRA.

- Don't forget to see our host/hostess as you leave the room. He/she has an envelope for you.
- [FOR FIRST GROUP:] There is another group of participants waiting to come in. Please make sure you don't discuss what we did in front of them.
- Don't forget to take all your belongings and remove your name tag.
- Thank you very much and have a wonderful evening!

ANNEXE C – Exercices

EXERCISE 1

Voici une liste d'actions que la plupart des gens jugent mauvaises. Veuillez s'il-vous-plaît les classer en ordre de gravité de 1 à 7: 1 étant l'action la moins grave et 7 l'action la plus grave.

	Faire de la vitesse sur l'autoroute
	Se stationner sans permis dans une place de stationnement réservée aux personnes handicapées
	Produire sciemment sa déclaration de revenus de façon incorrecte afin d'éviter de payer ce qu'on doit réellement
	Payer pour des biens ou des services en argent comptant afin d'éviter la taxe de vente
	Jeter des déchets par la fenêtre lorsqu'on est en auto
	Prendre de l'argent ou de l'équipement d'une entreprise pour laquelle on travaille
	Vendre des bijoux et remplir une réclamation d'assurance en indiquant qu'ils ont été volés

EXERCISE 2

Voici une mise en situation. Veuillez écrire dans la bulle vide ce que vous pensez de cette déclaration.

Un employé à temps plein travaille également comme disc-jockey les fins de semaine, mais il ne déclare pas ces gains dans sa déclaration de revenus.

.

J'ai juste gagné 2 500 \$ / 5,000 \$ / 20,000 \$ l'an dernier comme disc-jockey et je ne pensais pas l'indiquer dans ma déclaration de revenus.



EXERCISE 3—POPULATION GÉNÉRALE

Voici un message que l'ARC envisage d'utiliser pour accroître la sensibilisation à l'économie clandestine et à son incidence. Que pensez de son efficacité ? Veuillez entourer ce que vous aimez en vert et entourer ce que vous n'aimez pas en rouge. N'hésitez pas à noter vos pensées sur la feuille de papier.

Message 1:

La population du Canada s'élève à un peu plus de 35 millions d'habitants. Supposons qu'environ 1 % de la population paie en argent comptant pour se sauver de la taxe. Ce n'est pas beaucoup n'est-ce pas? Supposons que cette taxe est de 200 \$. C'est un petit montant n'est-ce pas? Lorsqu'on additionne tout ça, on obtient un total de 70 millions de dollars. C'est donc 70 millions de dollars en moins pour offrir des services à tous les Canadiens. Tout s'additionne. Faites partie de la solution. Découvrez comment : [lien]

Message 2:

Vous êtes un employé. Des impôts sont prélevés à partir de chacune de vos paies. Supposons que vous décidez de payer pour un service en argent comptant pour éviter de payer les impôts. Vous sauvez un peu d'argent. Par contre, celui qui vous a fourni le service sauve beaucoup plus d'argent en ne déclarant pas ce montant en tant que revenu. Il ne paie aucun impôt. Mais vous, si. Faites partie de la solution. Découvrez comment : [lien]

Message 3:

Si vous payez en argent comptant pour éviter des taxes, vous faites partie du problème des 45 milliards de dollars. Faites plutôt partie de la solution.

Message 4:

Votre style de vie ne correspond pas à votre déclaration de revenus? L'ARC peut savoir si vous avez dissimulé un revenu ou fait une déclaration partielle.

Message 5:

Les impôts sont le prix que nous payons pour bâtir le Canada que nous aimons, notamment avec des routes sécuritaires, des parcs magnifiques et l'accès aux études et

aux soins de santé. Lorsque des personnes trichent pour ne pas payer d'impôts, il y a moins d'argent pour financer nos services, ce qui cause des coupures au niveau des services ou des hausses au niveau des impôts. C'est pourquoi il importe que chaque Canadien paie sa juste part. Faites partie de la solution.

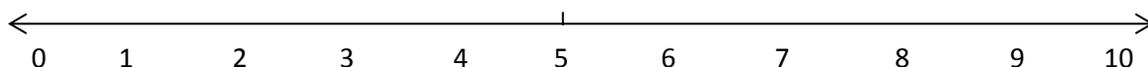
Message 6:

Chaque année, le ménage canadien moyen reçoit environ 41 000 \$ en services publics. Vous payez vos impôts et bénéficiez de services, mais les personnes qui trichent pour ne pas payer les impôts ou paient en argent comptant pour se sauver des taxes bénéficient des mêmes services. En quoi cela est-il équitable?

Message 7:

Vous embauchez un peintre? Payer en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt est une affaire risquée! Un contrat conclu oralement signifie que vous n'avez aucune protection contre des dégâts, et qu'un travailleur qui se blesse chez vous ne dispose d'aucune protection. Assurez-vous d'exiger un contrat écrit.

Veuillez donner une note à ce message sur une échelle de 0 à 10 où 10 signifie que le message est très efficace et 0 signifie que le message n'est pas du tout efficace.



EXERCISE 3—PME ET INTERMÉDIAIRES FISCAUX

Voici un message que l'ARC envisage d'utiliser pour accroître la sensibilisation à l'économie clandestine et à son incidence. Que pensez de son efficacité ? Veuillez entourer ce que vous aimez en vert et entourer ce que vous n'aimez pas en rouge. N'hésitez pas à noter vos pensées sur la feuille de papier.

Message 1:

Si vous êtes payé en argent comptant et ne déclarez pas la totalité de votre revenu, vous faites partie du problème des 45 milliards de dollars. Faites plutôt partie de la solution.

Message 2:

Déclarer un revenu d'entreprise inférieur à la réalité peut toucher la croissance de cette entreprise. Apprenez-en davantage.

Message 3:

Vous pensez que vous pouvez échapper à l'impôt sur cette maison que vous avez rénovée pour la revendre? L'ARC peut déceler les revenus immobiliers non déclarés.

Message 4:

Votre style de vie ne correspond pas à votre déclaration de revenus? L'ARC peut savoir si vous avez dissimulé un revenu ou fait une déclaration partielle.

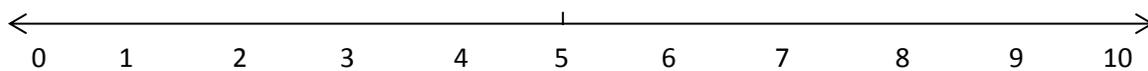
Message 5:

Un propriétaire d'entreprise? Des fournisseurs qui envoient des cartes-cadeaux pour rester en affaires avec vous? Si vous ne les déclarez pas comme revenu, c'est de la fraude fiscale. Il n'est jamais trop tard pour régler vos affaires fiscales. Consultez [lien].

Message 6:

Les taxes sont le prix que nous payons pour bâtir le Canada que nous aimons, notamment avec des routes sécuritaires, des parcs magnifiques et l'accès aux études et aux soins de santé. C'est pourquoi il importe que tous les Canadiens paient leurs impôts. Faites partie de la solution, ne fraudez pas.

Veillez donner une note à ce message sur une échelle de 0 à 10 où 10 signifie que le message est très efficace et 0 signifie que le message n'est pas du tout efficace.



ANNEXE D – Questionnaires de sondage

RECHERCHE D'ENTREPRISE ANNUELLE 2017 – QUESTIONNAIRE DE SONDAGE DESTINÉ À LA POPULATION GÉNÉRALE

INSTRUCTIONS GÉNÉRALES DE PROGRAMMATION :

[TYPE DE PROJET : Tel]

[LANGUES : FR/EN]

[TRACKING : Non]

[PARTICULARITÉS DU PROJET :]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : Il s'agit d'un projet pour le gouvernement fédéral, NE PAS poser la question au sujet de l'inscription au panel Léger]

NOTE AU LECTEUR : Texte en vert et en gris = consignes de programmation.

Section info

Bonjour / Hello (pause). Le gouvernement du Canada mène un sondage téléphonique sur des questions d'actualité qui intéressent les Canadiens. Voulez-vous que je continue en français ou en anglais? (**AU BESOIN** : Thank you. Someone will call you back shortly to complete the survey in English.)

Je m'appelle _____ et je suis de Léger, l'entreprise embauchée pour réaliser le sondage. Le sondage prend environ 15 minutes et il est entièrement confidentiel. Vos réponses demeureront anonymes. À tout moment, vous êtes libre de choisir de ne pas répondre à l'une des questions du sondage. Puis-je continuer?

AU BESOIN : La participation à ce sondage est volontaire et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada. Cet appel peut être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité. Ce sondage est enregistré auprès de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing (ARIM). Les renseignements qu'il contient seront traités conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#S1.

Puis-je parler à un membre du ménage qui est âgé de 18 ans ou plus? Serait-ce vous? [SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LA RAPPELER]

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui 1
Non 2 DEMANDEZ À PARLER À UNE PERSONNE QUI RÉPOND AU CRITÈRE
Refus 3 REMERCIER ET TERMINER

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#S2.

Votre participation au sondage est volontaire, mais elle serait d'une grande utilité. Seriez-vous disponible pour prendre part à ce sondage? Nous pouvons le faire dès maintenant ou à un moment plus propice pour vous.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui, maintenant 1
Oui, mais à un autre moment 2 PRÉCISEZ LA DATE/L'HEURE
Refus 3 REMERCIER ET TERMINER

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#S3.

Est-ce que je vous ai appelé sur votre téléphone cellulaire?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui 1
Non 2 PASSER À S4

[POSER SI S3=01]
[MENTION SIMPLE]
[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#S3A.

Êtes-vous dans un environnement qui vous permet de continuer aisément à répondre à ce sondage?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui 1 CONTINUEZ
Non 2 REMETTRE À PLUS TARD

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#S4.

NE PAS LIRE : INSCRIVEZ LE SEXE DE LA PERSONNE

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE CETTE QUESTION. INSCRIRE LA RÉPONSE.)

Homme	1
Femme	2

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#S5.

Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Colombie-Britannique	1	
Alberta	2	
Saskatchewan	3	
Manitoba	4	
Ontario	5	
Québec	6	
Nouveau-Brunswick	7	
Nouvelle-Écosse	8	
Ile-du-Prince-Édouard	9	
Terre-Neuve et Labrador	10	
Yukon	11	
Territoires du Nord-Ouest	12	
Nunavut	13	F

Section B. Impressions générales de l'ARC

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#B1.

L'Agence du revenu du Canada est l'organisme du gouvernement fédéral responsable, entre autres :

[MANITOBA, SASKATCHEWAN, ALBERTA ET COLOMBIE-BRITANNIQUE, Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut] : de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS (ou taxe sur les produits et services) et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

[QUÉBEC SEULEMENT : de la perception de l'impôt fédéral sur le revenu et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

[PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET ONTARIO : de la perception de l'impôt sur le revenu fédéral, de l'administration de la TPS/TVH et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

LISEZ : Tout au long de ce sondage, nous utiliserons le sigle ARC pour désigner l'Agence du revenu du Canada.

Comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence du revenu du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « affreux » et 10, « excellent ».

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LIRE L'ÉCHELLE AU BESOIN. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 - Affreux	0		
1	1		
2	2		
3	3		
4	4		
5	5		
6	6		
7	7		
8	8		
9	9		
10 – Excellent	10		
Je ne sais pas	99	F/X	PASSER À B3

[POSER SI B1≠99]

[OUVERTE]

Q#B2.

Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC en donnant une cote de (RÉPONSE À LA B1) sur 10?

INSISTEZ : Y-a-t-il d'autres raisons?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (ENREGISTREZ LA RÉPONSE, ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE)

Veuillez préciser 96 0
 Je ne sais pas 99 F/X

[POSER À TOUS]
 [GRILLE À MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]
 [ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

Q#B3.

J'aimerais maintenant que vous évaluez l'ARC sur une série d'énoncés. Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord.

(SI ON LE DEMANDE : On vous demande votre opinion selon vos impressions de l'Agence du revenu du Canada basées sur votre expérience personnelle ou sur ce que vous avez vu, lu ou entendu.)

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : LISEZ L'ÉCHELLE AU BESOIN.

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 – Totalement en désaccord	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Totalement d'accord	10
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas	99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

L'ARC traite les renseignements des contribuables de façon tout à fait confidentielle.	A
L'ARC est honnête dans ses rapports avec les contribuables.	B
L'ARC traite les contribuables avec respect.	C
L'ARC traite les contribuables avec équité.	D
L'ARC est efficace dans ses activités.	F
On peut se fier à l'ARC pour qu'elle fasse ce qu'il faut en administrant les impôts et prestations des Canadiens.	G
L'ARC met tout en œuvre pour aider les Canadiens à régler leurs problèmes en matière d'impôt et de prestations.	H
Les renseignements que l'ARC fournit aux contribuables sur les formulaires fiscaux et dans d'autres ressources sont faciles à comprendre.	I
L'ARC fournit suffisamment de renseignements afin que vous puissiez respecter vos obligations fiscales.	K

Section C. Expérience vécue auprès de l'ARC – Production de déclarations de revenus

J'aimerais vous poser des questions au sujet de vos expériences vécues en tant que contribuable.

[LISEZ AU BESOIN, S'IL Y A UNE PAUSE DANS LES RÉPONSES AUX QUESTIONS DE CETTE SECTION : Je vous rappelle que ces questions ne servent qu'à des fins de recherche. Nous vous sommes reconnaissants d'y répondre et vous nous aiderez ainsi à ce que ce soit plus facile pour vous de produire vos déclarations de revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada.]

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#C1.

Avez-vous envoyé votre déclaration de revenus [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] pour **2016**?

SI ON LE DEMANDE : Il s'agit de la déclaration que vous avez produite cette année pour les revenus que vous avez gagnés en 2016. La date limite de production de cette déclaration était le 1 mai 2017.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui	01		
Non	02		PASSER À D1
Je ne sais pas/a refusé de répondre	99	F/X	PASSER À D1

Page info

[POSER SI C1=01]

[NOTES AU PROGRAMMEUR :]

QINF#1.

La série de questions suivante portera principalement sur vos **impôts de l'année 2016**.

[POSER SI C1=01]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#C2.

Avez-vous rempli votre déclaration de revenus de 2016 vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide?

(L'UTILISATION D'UN LOGICIEL D'IMPÔT NE COMPTE PAS COMME DE L'AIDE REÇUE)

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Rempli par vous-même	01		PASSER À C4
Reçu de l'aide	02		
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/a refusé de répondre	99	F/X	PASSER À C4

[POSER SI C2=02]

[MENTIONS MULTIPLES : Max=4]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#C3.

De qui avez-vous reçu de l'aide?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : LISEZ LES CATÉGORIES SEULEMENT SI NÉCESSAIRE; INDIQUEZ PLUS D'UN CODE SI C'EST LE CAS; INCLUEZ LES PERSONNES QUI DONNENT DES CONSEILS

Ami(e)/membre de la famille	01		
Préparateur professionnel de déclarations de revenus/comptable (COMPREND LES COMPAGNIES DE TYPE H&R BLOCK)	02		
Programme bénévole qui aide les contribuables à remplir leurs déclarations de revenus	03		
Autre (PRÉCISEZ)	96	O/F	
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/refuse de répondre	99	F/X	

[POSER SI C1=01]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#C4.

[SI C2=01 ou 99] : Comment avez-vous produit vos déclarations de revenus? [AU BESOIN : Par exemple, l'avez-vous envoyée par courrier ou par voie électronique?]

[SI C2=02] : De quelle façon votre déclaration a-t-elle été produite ? [AU BESOIN : Par exemple, cette personne ou le préparateur de déclarations de revenus l'a-t-il envoyée par courrier ou par voie électronique?]

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Par courrier	01		
En ligne (COMPREND LA TED ET IMPÔTNET)	02		
Autre	03		
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/refuse de répondre	99	F/X	

Section D. Expérience vécue auprès de l'ARC – Communications

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D1.

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'ARC dans des cas autres que pour envoyer des déclarations de revenus des particuliers ou des entreprises?

(LA COMMUNICATION COMPREND LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS; ENTREPRISE RENVOIE À LA SOCIÉTÉ, À LA TPS/TVH OU À LA PAIE)

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui	01		
Non	02		PASSER À E1
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/a refusé de répondre	99	F/X	PASSER À E1

[POSER SI D1=01]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D2A.

De quelle façon avez-vous communiqué avec l'ARC lors de votre plus récent rapport avec cette dernière au cours des 12 derniers mois?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : PRÉCISEZ SI NÉCESSAIRE; « COMMUNIQUER » COMPREND RECHERCHER DES RENSEIGNEMENTS (LIRE LA LISTE / UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Par téléphone	01		
Par télécopieur	02		
Par courrier	04		
Par un autre moyen [Codez « En personne » comme un autre moyen]	05		
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/refuse de répondre	99	F/X	

[POSER SI D1=01, NE PAS POSER SI QD2A=99]

[MENTIONS MULTIPLES : Max=Y]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D2B.

Avez-vous communiqué avec l'ARC d'une autre façon au cours des 12 derniers mois?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : LIRE LA LISTE / ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES

Par téléphone	01		
---------------	----	--	--

Par télécopieur	02	
Par courrier	04	
Autre	05	
(NE PAS LIRE) Aucun	98	F/X
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/refuse de répondre	99	F/X

[POSER SI D2A=01, 02,04]

[MENTIONS MULTIPLES : Max=6]

[ORDRE DE LA LISTE : Aléatoire]

Q#D3.

Votre DERNIÈRE communication était-elle pour...?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : LISEZ LA LISTE – ACCEPTEZ PLUS D’UNE RÉPONSE

Demander des renseignements généraux	01	
Demander des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l’Agence du revenu du Canada	02	
Effectuer un paiement dû sur vos impôts	03	
Essayer de résoudre un différend que vous avez eu avec l’Agence du revenu du Canada	04	
Demander des renseignements sur la production de votre déclaration de revenus	05	
(NE PAS LIRE) Autre raison : veuillez préciser	96	O/F
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/refuse de répondre	99	F/X

[POSER SI D2A=01]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D4

Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité globale du service que vous avez reçu lors de votre dernière communication avec l’Agence du revenu du Canada par téléphone? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 - Totalemment insatisfait	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9

10 - Totalemment satisfait 10
 (NE PAS LIRE) Je ne sais pas 99 F/X

[POSER SI D2A=01]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D5.

Avez-vous de l'Agence du revenu du Canada ce dont vous aviez besoin à ce moment-là?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui 01
 Non 02
 (NE PAS LIRE) Je ne me souviens pas 99 F/X

[POSER SI D1=01]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D6.

Selon votre expérience, diriez-vous que le niveau du service à la clientèle offert par l'ARC est meilleur, à peu près semblable ou pire que le service que vous pourriez recevoir des institutions financières avec lesquelles vous faites affaire?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : COMPREND TOUS LES TYPES, COMME LES BANQUES ET LES CAISSES POPULAIRES

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]
 Meilleur 01
 À peu près semblable 02
 Pire 03
 (NE PAS LIRE) Cela dépend 04
 (NE PAS LIRE) Je ne sais pas / S.O. 99 F/X

Section E. Le site Web de l'ARC

[POSER À TOUS]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#E1.

Avez-vous déjà visité le site Web de l'Agence du revenu du Canada pour y chercher des renseignements sur des sujets fiscaux?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui	01	
Non	02	PASSER À SECTION CM
Je ne sais pas/a refusé de répondre	99	F/X PASSER À SECTION CM

[POSER SI E1=01]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

Q#E2.

J'aimerais maintenant vous lire une liste d'énoncés au sujet du site Web de l'Agence du revenu du Canada. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : LIRE L'ÉCHELLE AU BESOIN

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Tout à fait en désaccord	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 - Tout à fait en accord	10	
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas	99	F/X

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

Les renseignements fournis sur le site Web de l'ARC sont faciles à comprendre.	A
Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.	B

Section CM. Attitude générale à l'égard de l'observation

Les prochaines questions portent sur des enjeux liés à la fraude fiscale dans les déclarations de revenus. Par fraude fiscale, nous voulons dire les personnes qui choisissent délibérément de ne pas déclarer une partie de leurs revenus. Rien dans cette section ne vous concerne personnellement. Nous voulons plutôt connaître votre opinion à ce sujet.

[SI ON VOUS DEMANDE, PRÉCISEZ QUE LES QUESTIONS PORTENT UNIQUEMENT SUR LES DÉCLARATIONS DE REVENUS DES PARTICULIERS.]

[POSER À TOUS]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM1.

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout courant » et « 10 » signifie « Très courant », selon vous, dans quelle mesure la fraude fiscale est-elle courante au Canada?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 - Pas du tout courant	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 - Très courant	10	
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas	99	F

[POSER À TOUS]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM2.

Au cours des dernières années, croyez-vous que la fraude fiscale par les entreprises a :

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LISEZ LA LISTE; UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Augmenté	01	
Diminué	02	
Peu changé	03	
(NE PAS LIRE) Jamais été un problème	04	F
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/Refuse de répondre	99	F

[POSER À TOUS]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM3.

Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada en fait trop, pas assez ou juste assez pour réduire la fraude fiscale par les entreprises?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Trop d'efforts	01	
Pas assez d'efforts	02	
Juste assez d'efforts	03	
(NE PAS LIRE) Dépend (p. ex., une entreprise par rapport aux particuliers)	04	F
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/Refuse de répondre	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM4.

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Très improbable » et « 10 » signifie « Très probable », selon vous, dans quelle mesure les entreprises canadiennes qui trichent dans leurs déclarations de revenus sont-elles susceptibles de se faire prendre?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 - Très improbable	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 - Très probable	10	
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM5A.

Pensez à une situation où une personne que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout probable » et « 10 » signifie « Très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette personne si **vous soupçonniez qu'elle pratiquait la fraude fiscale**?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 – Pas du tout probable	0
1	1
2	2
3	3

4		4
5		5
6		6
7		7
8		8
9		9
10 - Très probable		10
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas / Je refuse de répondre	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM5B.

Pensez à une situation où une personne que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout probable » et « 10 » signifie « Très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette personne si **vous saviez avec certitude qu'elle pratiquait la fraude fiscale?**

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 – Pas du tout probable		0
1		1
2		2
3		3
4		4
5		5
6		6
7		7
8		8
9		9
10 - Très probable		10
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas / Je refuse de répondre	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM6.

Si vous comparez l'impôt payé par l'ensemble des Canadiens et Canadiennes aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous que les Canadiens et les Canadiennes paient trop d'impôt, juste assez d'impôt ou trop peu d'impôt?

SI LE CONTRIBUABLE RÉPOND « TROP » D'IMPÔT, SONDEZ : Croyez-vous que les Canadiens et Canadiennes paient « beaucoup » trop d'impôt ou « un peu » trop d'impôt?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Trop – beaucoup		01
-----------------	--	----

Trop – un peu	02		
À peu près le bon montant		03	
Trop peu		04	
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/Refuse de répondre		99	F/X

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : POSER À TOUS]

Q#CM7.

Veillez me dire si vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE, AU BESOIN.

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Tout à fait en désaccord	0		
1	1		
2	2		
3	3		
4	4		
5	5		
6	6		
7	7		
8	8		
9	9		
10 - Tout à fait en accord	10		
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas	99	F	

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

Si l'occasion se présentait, la plupart des gens ne déclareraient pas tous leurs revenus pour éviter l'impôt.	A
Il est acceptable, pour un particulier, de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.	B
Lorsqu'il est question de fraude fiscale, les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation, sont réduits.	C
L'Agence du revenu du Canada n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus.	D
Les taxes permettent au gouvernement de concrétiser des projets valables.	E
Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future.	F
Il est acceptable pour les particuliers de payer des produits et services en argent comptant pour éviter de payer la TPS/TVH.	G
Il est acceptable pour les entreprises de demander aux particuliers de payer des produits et services en argent comptant pour éviter de payer la taxe.	H

Il est plus facile pour les personnes riches de pratiquer la fraude fiscale que pour les Canadiens de la classe moyenne I

L'ARC s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur la fraude des riches contribuables et des sociétés. J

Section CM. Gravité des types de fraude

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM8A.

Veillez confirmer si vous considérez les situations suivantes comme étant des cas de fraude fiscale ou non (dans l'affirmative, demandez si c'est grave ou non).

Un employé à temps plein travaille également comme disc-jockey les fins de semaine, mais il ne déclare pas ces gains dans sa déclaration de revenus.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LIRE AU BESOIN, UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Fraude – Grave	01	
Fraude – Pas grave	02	
Pas un cas de fraude fiscale	03	
(NE PAS LIRE) Dépend	04	
(NE PAS LIRE) Ne sait pas / Refus	99	F

[POSER SI CM8A≠01]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM8B.

Qu'advient-il si cette personne gagne un revenu de 2 500 \$ par année en travaillant comme disc-jockey et qu'elle ne déclare pas cette somme dans sa déclaration de revenus?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LIRE AU BESOIN, UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Fraude – Grave	01	
Fraude – Pas grave	02	
Pas un cas de fraude fiscale	03	
(NE PAS LIRE) Dépend	04	F
(NE PAS LIRE) Ne sait pas / Refus	99	F

[POSER SI CM8B≠01]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM8C.

Qu'advient-il si cette personne gagne un revenu de 5 000 \$ par année en travaillant comme disc-jockey et qu'elle ne déclare pas cette somme dans sa déclaration de revenus?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LIRE AU BESOIN, UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Fraude – Grave	01	
Fraude – Pas grave	02	
Pas un cas de fraude fiscale	03	
(NE PAS LIRE) Dépend	04	F
(NE PAS LIRE) Ne sait pas / Refus	99	F

[POSER SI CM8C≠01]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM8D.

Qu'advient-il si cette personne gagne un revenu de 20 000 \$ par année en travaillant comme disc-jockey et qu'elle ne déclare pas cette somme dans sa déclaration de revenus?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LIRE AU BESOIN, UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Fraude – Grave	01	
Fraude – Pas grave	02	
Pas un cas de fraude fiscale	03	
(NE PAS LIRE) Dépend	04	F
(NE PAS LIRE) Ne sait pas / Refus	99	F

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

[NOTES AU PROGRAMMEUR :]

[VALIDATION :]

Q#CM9.

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « Grave cas de fraude fiscale », quelle cote accorderiez-vous aux comportements suivants?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE, AU BESOIN.

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Pas du tout un cas de fraude fiscale	0
1	1
2	2
3	3

4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 - Grave cas de fraude fiscale	10	
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas	99	F

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

Sous-estimation du revenu gagné en argent comptant	A
Crédits réclamés en trop	B
Obtention d'une « aubaine » sur des réparations (maison ou automobile) en échange d'argent comptant	C
Production de fausses déclarations pour les programmes de prestations	D
Omission de biens ou de revenus étrangers dans la déclaration, y compris ceux de paradis fiscaux	E
Obtention d'un crédit d'impôt pour don de bienfaisance plus élevé que le don en question	F
Non-enregistrement d'une entreprise	G
Vente/revente de condos sans déclarer les gains	I

Section CM. Programme des divulgations volontaires

[POSER À TOUS]

[LISTE OUVERTE – MENTIONS MULTIPLES; Min=1 ; Max=7]]

[TYPE DE SYMBOLE : Aucun]

[EMPLACEMENT DU SYMBOLE : Aucun]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM10A.

Supposons que vous découvrez une erreur dans votre déclaration de revenus produite il y a deux ans et vous réalisez que vous devez toujours 100 \$. Que feriez-vous?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE)

Rien/C'est le problème de l'ARC/ Le montant n'est pas assez significatif	01	N
Consulter le site Web de l'ARC pour trouver des options	02	N
Communiquer avec un comptable ou un fiscaliste	03	N
Produire une modification	04	N
Communiquer avec l'ARC par téléphone	05	N
Communiquer avec le Programme des divulgations volontaires	06	N
Autre, veuillez préciser	07	O
Je ne sais pas/Refuse de répondre	99	F/X

[POSER SI Q10A=01]

[LISTE OUVERTE – MENTIONS MULTIPLES; Min=1 ; Max=7]]

[TYPE DE SYMBOLE : Aucun]

[EMPLACEMENT DU SYMBOLE : Aucun]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM10B.

Si vous réalisez que vous devez toujours 1 000 \$, que feriez-vous?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE)

Rien/C'est le problème de l'ARC/ Le montant n'est pas assez significatif	01	N
Consulter le site Web de l'ARC pour trouver des options	02	N
Communiquer avec un comptable ou un fiscaliste	03	N
Produire une modification	04	N
Communiquer avec l'ARC par téléphone	05	N
Communiquer avec le Programme des divulgations volontaires	06	N
Autre, veuillez préciser	07	O
Je ne sais pas/Refuse de répondre	99	F/X

[POSER SI Q10B=01]

[LISTE OUVERTE – MENTIONS MULTIPLES; Min=1 ; Max=7]]

[TYPE DE SYMBOLE : Aucun]

[EMPLACEMENT DU SYMBOLE : Aucun]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM10C.

Si vous réalisez que vous devez toujours 10 000 \$, que feriez-vous?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE)

Rien/C'est le problème de l'ARC/ Le montant n'est pas assez significatif	01	N
Consulter le site Web de l'ARC pour trouver des options	02	N
Communiquer avec un comptable ou un fiscaliste	03	N
Produire une modification	04	N
Communiquer avec l'ARC par téléphone	05	N
Communiquer avec le Programme des divulgations volontaires	06	N
Autre, veuillez préciser	07	O
Je ne sais pas/Refuse de répondre	99	F/X

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

Q#CM11.

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure est-il important ... ?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE, AU BESOIN.

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Pas du tout important	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 – Très important	10
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas / Je refuse de répondre	99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

- ... pour l'ARC de recouvrer les taxes impayées lorsque les gens travaillent au noir (en-dessous de la table) pour de l'argent? A
- ... pour l'ARC de recouvrer les taxes impayées lorsque les gens ne déclarent pas des biens ou des revenus étrangers imposables? B

Section G. Profil de du répondant

Pour terminer, j'aimerais vous poser quelques questions sur vous et votre ménage aux fins de statistique seulement. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles.

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#G1.

Quel niveau de scolarité le plus élevé avez-vous terminé?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

École primaire ou moins	01
Certaines études secondaires	02
Diplôme d'études secondaires	03
École de formation professionnelle, technique ou collégiale	04
Certaines études universitaires	05
Diplôme universitaire	06
Diplôme d'études supérieures	07
Je ne sais pas/refuse de répondre	99

[POSER À TOUS]

[NUMÉRIQUE : BORNES Min=1917, Max=1999]

[DÉCIMALE : 0.]

[TYPE DE SYMBOLE : Aucun]

[EMPLACEMENT DU SYMBOLE : Aucun]

Q#G2.

Quelle est votre année de naissance?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (ENTREZ LES QUATRE CHIFFRES DE L'ANNÉE)

ENTREZ LES QUATRE CHIFFRES DE L'ANNÉE 0000
(NE PAS LIRE) Je préfère ne pas répondre 99

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#G3.

Quel est votre pays de naissance?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Canada 01
Autre (PRÉCISER) 96 O/F
(NE PAS LIRE) Je préfère ne pas répondre 99 F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#G4.

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Vous êtes :

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE; ACCEPTÉZ SEULEMENT UNE RÉPONSE.)

Employé à temps plein, c'est-à-dire que vous travaillez 35 heures ou plus par semaine 01
Employé à temps partiel, c'est-à-dire que vous travaillez moins de 35 heures par semaine 02
Travailleur indépendant 03
Sans emploi, mais vous cherchez du travail 04
Étudiant à temps plein 05
Retraité 06
(NE PAS LIRE) Pas dans la population active 07
(NE PAS LIRE) Autre 98
(NE PAS LIRE) Je ne sais pas/refuse de répondre 99

[POSER À TOUS]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#G5.

Quelle est votre principale source de revenus?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE – S’IL Y EN A PLUS D’UNE, DEMANDEZ LAQUELLE EST LA PRINCIPALE; ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE)

Salaire payé par un employeur	01	
Propriétaire d’entreprise ou associé – propriétaire unique	02	
Propriétaire d’entreprise ou associé – société	03	
Revenus de placements	04	
Régime de retraite privé ou caisse de retraite constituée	05	
Pension du gouvernement	06	
(NE PAS LIRE) Pension alimentaire versée à un conjoint, à un enfant ou à un parent	96	
(NE PAS LIRE) Aucune source de revenus	97	
(NE PAS LIRE) Autre (PRÉCISER)	98	O/X
(NE PAS LIRE) Je préfère ne pas répondre	99	F

[POSER À TOUS]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#G6.

Veuillez indiquer laquelle des catégories suivantes représente le mieux le revenu total de votre ménage en 2016 avant les impôts.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE – S’IL Y EN A PLUS D’UNE, DEMANDEZ LAQUELLE EST LA PRINCIPALE; ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE)

Moins de 20 000 \$	01	
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	02	
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	03	
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$\$	04	
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	05	
De 100 000 \$ à moins de 120 000 \$	06	
120 000 \$ et plus	07	
(NE PAS LIRE) Je ne sais / Je préfère ne pas répondre	99	F

[POSER À TOUS]
 [MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#G7

Faites-vous partie de la population autochtone, c'est-à-dire Première Nation, Métis ou Inuk (AU BESOIN : Inuit)? Première Nation comprend les Indiens avec statut et les Indiens sans statut.

REMARQUE : AUTOCHTONES MENTIONNÉS SÉPARÉMENT, CONFORMÉMENT À L'APPROCHE DE STATISTIQUE CANADA

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (NE PAS LIRE LA LISTE. UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui	01	
Non	02	
(NE PAS LIRE) Je préfère ne pas répondre	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[OUVERTE : VALIDATION - FORCER LE FORMAT A9A]

Q#G8.

Pourriez-vous me fournir les trois premiers caractères de votre code postal?

INSTRUCTION À L'INTERVIEWEUR : (INSCRIRE LE CODE POSTAL EN FORMAT A9A)

(NE PAS LIRE) Je préfère ne pas répondre A9A

Voilà qui met fin au sondage que nous avons effectué pour le compte de l'Agence du revenu du Canada. Dans les mois à venir, le rapport sera disponible de Bibliothèque et Archives Canada. Je vous remercie beaucoup d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Nous vous en sommes très reconnaissants.

2017 ANNUAL CORPORATE RESEARCH - GENERAL PUBLIC SURVEY QUESTIONNAIRE

GENERAL PROGRAMMING INSTRUCTIONS:

[TYPE OF PROJECT: Tel]

[LANGUAGES: FR/EN]

[TRACKING: No]

[PROJECT PARTICULARITIES:]

[PROGRAMMER NOTES: It is a project for the federal government, DO NOT ask the question about the subscription to Leger's panel.]

READER NOTE: Text in green and in grey = Programming instructions.

Quotas

Simple quota

PROVINCES

ATL	175
QC	375
ON	525
PRAIRIES/NWT/NUNAVUT	325
BC/YK	200
Total	1600

AGE

18-34 Min. 400

INTRODUCTION

Hello / Bonjour (*pause*), the Government of Canada is conducting a telephone survey on current issues of interest to Canadians. Would you prefer that I continue in English or French? (*IF NEEDED: Je vous remercie. Quelqu'un vous rappellera bientôt pour mener le sondage en français.*)

My name is _____ of [SUPPLIER NAME], the company hired to do the survey. The survey takes about 15 minutes and is voluntary and completely confidential. Your answers will remain anonymous. If at any time during the survey you would prefer not to answer a specific question, you are allowed to do so. May I continue?

(*IF NEEDED*): Your decision to participate is voluntary and will in no way affect your relationship with the Government of Canada. This call may be monitored or recorded for quality control purposes only. This survey is registered with the Marketing Research and Intelligence Association (MRIA) and the information provided will be administered according to the requirements of the Privacy Act.

(QS1) To begin, does a person between the ages of 18 and 34 live in your household?If not, continue the interview and ask:Can you please tell me if you are at least 18 years old?If so:May I please speak to this person who is between 18 and 34 years old?If 18-34 year old not there, make an appointment.

(QS2) Your participation in this survey is voluntary, but would be extremely helpful. Would you be willing to take part in this survey? We can do it now or at a time more convenient for you.

(QS3) Have I reached you on your cellphone?

IF YES : Are you in an environment that allows you to comfortably continue with this survey?

- Yes (CONTINUE)

- No (RESCHEDULE)

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#S4.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT ASK – RECORD GENDER BASED ON INTERVIEWER OBSERVATION)

Male 01

Female 02

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#S5.

In which province or territory do you live?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST. ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

British Columbia	01
Alberta	02
Saskatchewan	03
Manitoba	04
Ontario	05
Quebec	06
New Brunswick	07
Nova Scotia	08
Prince Edward Island	09
Newfoundland and Labrador	10
Yukon	11
North West Territories	12
Nunavut	13

Section B. OVERALL PERCEPTIONS OF CRA

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#B1.

The Canada Revenue Agency is the agency of the federal government responsible for such things as:

[[BASE : S5=1,2,3,4, 11,12, 13]: the collection of income tax, administration of the GST (or Goods and Services Tax), and the Canada Child Benefit Program]

[[BASE : S5=6]: the collection of federal income tax and the Canada Child Benefit Program]

[[BASE : S5=5,7,8,9,10]: the collection of federal income tax, administration of the GST/HST, and the Canada Child Benefit Program]

(READ): Throughout this survey, we will refer to the Canada Revenue Agency as the CRA.

How would you rate the overall performance of the CRA? Please use a scale from 0 to 10, where 0 means “terrible” and 10 means “excellent”.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (REPEAT SCALE AS NECESSARY; ONLY ONE MENTION POSSIBLE.)

0 – Terrible	00
1	01

2 02
 3 03
 4 04
 5 05
 6 06
 7 07
 8 08
 9 09

10 – Excellent 10

(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99 F

[BASE: ASK IF B1≠99]

[OPEN-END]

Q#B2.

Why do you rate the performance of the CRA as [RESPONSE FROM B1] out of 10?

(PROBE): Any other reason?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (RECORD RESPONSE, ACCEPT MULTIPLE RESPONSES)

Specify Response 96 O

(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION GRID]

[LIST ORDER: In order]

[STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

Q#B3.

I would now like you to rate the CRA on a series of statements. Please use a scale of 0 to 10, where 0 means completely disagree and 10 means completely agree.

(IF ASKED): We are asking for your opinion based on your general impressions of the CRA, whether from personal experience, what you have seen, read or heard.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (REPEAT SCALE AS NECESSARY)

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Completely disagree 00

1 01

2 02

3 03

4 04

5 05

6 06

7 07

8 08

9 09

10 - Completely agree 10

(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[STATEMENT LIST]

- The CRA treats taxpayer information with complete confidentiality. A
- The CRA is honest in dealing with taxpayers. B
- The CRA treats taxpayers with respect. C
- The CRA treats taxpayers fairly. D
- The CRA is efficient in its operations. F
- The CRA can be trusted to do what is right in administering Canadians' taxes and benefits. G
- The CRA works hard at helping Canadians with their tax and benefits matters. H
- It is easy to understand the information the CRA provides taxpayers through tax forms and resources. I
- The CRA provides enough information to meet your tax obligations. K

Section C. EXPERIENCE WITH CRA – INCOME TAX FILING

I would now like to ask you about your experiences as a taxpayer.

[READ IF NECESSARY, ANY PAUSE IN RESPONDING IN THIS SECTION: Please be reminded that these questions are for research purposes only. Your answers are appreciated and will help us improve Canadians' filing experiences with the CRA.]

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#C1.

Have you sent in your personal [QUEBEC ONLY: federal] income tax return for 2016?

(IF ASKED): This would be the tax return you filed this year for the income you earned in 2016, which were due May 1st, 2017.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST. ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

- Yes 01
- No 02 [SKIP TO D1]
- I don't know / I prefer not to answer 99 [SKIP TO D1]

[BASE: ASK IF C1=01]

QINF#1.

*The following set of questions will focus on your **2016 taxes**.*

[BASE: ASK IF C1=01]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#C2.

Did you complete your 2016 tax return on your own, or did you receive help from someone else?
(USING A TAX SOFTWARE DOES NOT COUNT AS RECEIVING HELP)

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST. ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Completed on your own	01	[SKIP TO C4]
Received help	02	
I don't know / I prefer not to answer	99	[SKIP TO C4]

[BASE: ASK IF C2=02]
[MULTIPLE MENTIONS: Max=Y]
[LIST ORDER: In order]

Q#C3.

From whom did you get help?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ CATEGORIES ONLY IF NECESSARY;
SEVERAL MENTIONS POSSIBLE: CODE MORE THAN ONE IF MENTIONED; INCLUDE PEOPLE WHO
GAVE ADVICE.)

Friend/family member	01	
Professional tax preparer/accountant (INCLUDES H&R BLOCK-TYPE COMPANIES)	02	
Volunteer program to help people with their tax returns	03	
Other (SPECIFY)	96	O/F
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99	F/X

[BASE: ASK IF C1=01]
[SINGLE MENTION]
[LIST ORDER: In order]

Q#C4.

[BASE: ASK IF C2=01,99] : How did you file your taxes?
(IF NEEDED): That is, for example, did you file by mail or online?

[BASE: ASK IF C2=02]: How were your taxes filed?
(IF NEEDED): That is, for example, did the individual/tax preparer file your taxes by mail or online?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST. ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

By mail	01
Online (INCLUDES EFILE AND NETFILE)	02
Other	96
I don't know / I prefer not to answer	99

Section D. EXPERIENCE WITH CRA – CONTACTS

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#D1.

In the last 12 months, have you contacted the CRA, other than for sending in personal or business tax returns?

(CONTACT INCLUDES SEEKING INFORMATION; BUSINESS REFERS TO CORPORATE, GST/HST, OR PAYROLL)

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST. ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Yes	01	
No	02	[SKIP TO E1]
I don't know / I prefer not to answer	99	[SKIP TO E1]

[BASE: ASK IF D1=01]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#D2A.

In which way have you most recently contacted the CRA in the past 12 months?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: CLARIFY AS NECESSARY; CONTACT INCLUDES SEEKING INFORMATION (READ LIST / ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

By telephone	01
By fax	02
By mail	03
Other ("In person" to be coded as Other)	96
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99

[BASE: ASK IF D1=01 - DO NOT ASK IF QD2A= 99]
 [MULTIPLE MENTIONS: Max=Y]
 [LIST ORDER: In order]

Q#D2B.

Are there any other ways that you have used to contact the CRA in the past 12 months?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ACCEPT MULTIPLE MENTIONS - CLARIFY AS NECESSARY; CONTACT INCLUDES SEEKING INFORMATION)

By telephone	01
By fax	02
By mail	03
Other	96

(DO NOT READ) None 98
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK IF D2A=01, 02, 04]
 [MULTIPLE MENTIONS: Max=Y]
 [LIST ORDER: Randomized 01 TO 05]

Q#D3.

Was the purpose of your MOST RECENT contact to...?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ LIST- ACCEPT MULTIPLE RESPONSES)

Seek general information	01	
Seek clarification of information sent to you by the CRA	02	
Make a payment owing on your taxes	03	
Try to resolve a dispute you had with the CRA	04	
Seek information about filing your taxes	05	
(DO NOT READ) Other (SPECIFY)	96	O/F
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99	F/X

[BASE: ASK IF D2A=01]
 [SINGLE MENTION]

Q#D4.

How satisfied are you with the overall quality of the service you received when you contacted the CRA by telephone on this most recent occasion? Please use a scale from 0 to 10, where 0 means completely dissatisfied and 10 means completely satisfied.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 – Completely dissatisfied	00	
1	01	
2	02	
3	03	
4	04	
5	05	
6	06	
7	07	
8	08	
9	09	
10 – Completely satisfied	10	
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99	F

[BASE: ASK IF D2A=01]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#D5.

Did you get what you needed from the CRA on this particular occasion?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST. ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Yes 01
 No 02
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK IF D1=01]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#D6.

Based on your experience, would you say the level of customer service provided by the CRA is better, about the same, or worse than the service you might receive from financial institutions with which you currently do business?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (INCLUDES ALL TYPES, SUCH AS BANKS, CREDIT UNIONS)

Better 01
 About the same 02
 Worse 03
 (DO NOT READ) Depends 04
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

Section E. CRA WEBSITE

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION]

Q#E1.

Have you ever visited the CRA website to search for information on tax-related matters?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST. ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Yes 01
 No 02 [SKIP TO CM SECTION]
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99 [SKIP TO CM SECTION]

[BASE: ASK IF E1=01]
 [SINGLE MENTION GRID]
 [STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

Q#E2.

I would now like to read you a couple of statements about the CRA website. For each one, please use a scale from 0 to 10, where 0 means you completely disagree, and 10 means you completely agree.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ SCALE IF NEEDED)

[RESPONSE LIST (Scale):]

- | | |
|---|----|
| 0 – Completely disagree | 00 |
| 1 | 01 |
| 2 | 02 |
| 3 | 03 |
| 4 | 04 |
| 5 | 05 |
| 6 | 06 |
| 7 | 07 |
| 8 | 08 |
| 9 | 09 |
| 10 – Completely agree | 10 |
| (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer | 99 |

[STATEMENT LIST]

- | | |
|--|---|
| The information provided on the CRA website is easy to understand. | A |
| It is easy to find the information I'm looking for. | B |

Section CM. GENERAL ATTITUDES ABOUT COMPLIANCE

The next few questions cover issues related to cheating on income taxes. By tax cheating, we mean individuals who deliberately do not declare some of their income. Nothing in this section is about you personally, but we are interested in getting Canadians' opinions on this topic.

[IF ASKED, CLARIFY THAT THE QUESTIONS ARE ABOUT PERSONAL TAXES ONLY.]

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM1.

On a scale of 0 to 10, where 0 means not at all common and 10 means very common, how common do you think income tax cheating is in Canada?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

- | | |
|-----------------------|----|
| 0 – Not at all common | 00 |
| 1 | 01 |
| 2 | 02 |
| 3 | 03 |
| 4 | 04 |
| 5 | 05 |
| 6 | 06 |

7 07
 8 08
 9 09
 10 – Very common 10
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99 F

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#CM2.

Over the past couple of years, do you think income tax cheating has:

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ LIST; CHOOSE ONE RESPONSE ONLY)

Increased 01
 Decreased 02
 Has remained about the same 03
 (DO NOT READ) Never has been a problem 97
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#CM3.

Do you think the CRA is currently putting too much, too little, or about the right amount of effort into reducing income tax cheating?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Too much effort 01
 Too little effort 02
 About the right amount of effort 03
 (DO NOT READ) Depends (e.g. on business vs. personal taxpayers) 04
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#CM4.

On a scale of 0 to 10, where 0 means very unlikely and 10 means very likely, how likely do you think it is for Canadians who cheat on their income taxes to get caught?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 – Very unlikely 00
 1 01
 2 02

3 03
 4 04
 5 05
 6 06
 7 07
 8 08
 9 09
 10 – Very likely 10
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99 F

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#CM5A.

Thinking about a situation where someone you know may be cheating on his or her taxes. Using a scale of 0 to 10, where 0 means not at all likely and 10 means very likely, what is the likelihood you would report this person if ... **You suspected he or she was cheating?**

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 – Not at all likely 0
 1 1
 2 2
 3 3
 4 4
 5 5
 6 6
 7 7
 8 8
 9 9
 10 – Very likely 10
 (NE PAS LIRE) I don't know / I prefer not to answer 99 F

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION]

Q#CM5B.

Thinking about a situation where someone you know may be cheating on his or her taxes. Using a scale of 0 to 10, where 0 means not at all likely and 10 means very likely, what is the likelihood you would report this person if ... **You knew for certain he or she was cheating?**

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 – Not at all likely 0
 1 1
 2 2
 3 3
 4 4

5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 – Very likely	10
(NE PAS LIRE) I don't know / I prefer not to answer	99 F

[BASE: ASK ALL]
[SINGLE MENTION]

Q#CM6.

Thinking about the level of taxes that Canadians pay compared to the services they receive from governments, do you feel that Canadians pay too much, about the right amount, or too little in taxes?

(IF “TOO MUCH”, PROBE): Do you think Canadians pay “significantly” too much, or “somewhat” too much in taxes?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Too much – Significantly	01
Too much – Somewhat	02
About the right amount	03
Too little	04
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99

[BASE: ASK ALL]
[SINGLE MENTION GRID]
[LIST ORDER: In order]
[STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

Q#CM7.

Please tell me how much you agree or disagree with each of the following statements. Use a scale from 0 to 10, where 0 means you completely disagree, and 10 means you completely agree.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ– REPEAT SCALE AS NEEDED)

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 – Completely disagree	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09

10 – Completely agree 10
 (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[STATEMENT LIST]

- Given the opportunity, most people would hide income to avoid paying taxes. A
- It's OK for people not to declare income received in cash. B
- When people cheat on their income taxes, it reduces the money available for essential services such as health and education. C
- The CRA would never find out about income received in cash that is not declared on income tax forms. D
- Taxes help the government do worthwhile things. E
- Penalties are effective at discouraging future tax cheating. F
- It's acceptable for people to pay cash for goods and services in order to avoid paying the GST/HST. G
- It's acceptable for businesses to ask people to pay cash for goods and services to avoid paying tax. H
- Rich people have an easier time tax cheating than middle class Canadians. I
- The CRA goes after middle class Canadians but turns a blind eye to rich taxpayers and corporations. J

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM8A.

Please tell me if you would consider the following situations to be cheating or not cheating on one's income taxes:

(if "cheating", prompt for "serious" or "not serious")

Someone employed full time also works on the side as a DJ on weekends, but does not report these weekend earnings on his or her tax return.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ IF NEEDED, ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

- Cheating – serious 01
- Cheating – not serious 02
- Not cheating 03
- (DO NOT READ) Depends 04
- (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK IF CM8A≠01]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM8B.

What if this individual earns \$2500 per year as a DJ that is not reported on his or her tax return?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ IF NEEDED, ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

- Cheating – serious 01
- Cheating – not serious 02
- Not cheating 03
- (DO NOT READ) Depends 04
- (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK IF CM8B≠01]
[SINGLE MENTION]
[LIST ORDER: In order]

Q#CM8C.

What if this individual earns \$5000 per year as a DJ that is not reported on his or her tax return?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ IF NEEDED, ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

- Cheating – serious 01
- Cheating – not serious 02
- Not cheating 03
- (DO NOT READ) Depends 04
- (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK IF CM8C≠01]
[SINGLE MENTION]
[LIST ORDER: In order]

Q#CM8D.

What if this individual earns \$20,000 per year as a DJ that is not reported on his or her tax return?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ IF NEEDED, ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

- Cheating – serious 01
- Cheating – not serious 02
- Not cheating 03
- (DO NOT READ) Depends 04
- (DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[BASE: ASK ALL]
[SINGLE MENTION GRID]
[LIST ORDER: In order]
[STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

Q#CM9.

Using a scale from 0 to 10, where 0 means “not cheating at all” and 10 means “serious cheating”, how would you rate the following behaviours?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ– REPEAT SCALE AS NEEDED)

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 – Not cheating at all	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 – Serious cheating	10

(DO NOT READ) I don’t know / I prefer not to answer 99

[STATEMENT LIST]

Under-reporting cash income	A
Over-claiming credits	B
Getting a “deal” on home or car repairs for cash	C
Filing false claims for tax benefit programs	D
Not claiming foreign assets or income, including from tax havens	E
Receiving a charitable donation credit that is bigger than the donation made	F
Not registering one’s business	G
Condo flipping without claiming the profit	
[IF NEEDED: Condo flipping means buying and selling a condo for profit without living in it for some time.]	I

Section CM. VOLUNTARY DISCLOSURES PROGRAM

[BASE: ASK ALL]

[OPEN LIST – MULTIPLE CHOICES (Min =1 ; Max= 7)]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM10A.

Say you discovered a mistake from the taxes you filed two years ago, where you realize you still owed \$100. What would you do?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST)

Nothing/It’s the CRA’s problem/ The amount is not significant enough	01	N
Visit/Research options on CRA website	02	N
Contact accountant/tax professional	03	N
File an amendment	04	N

Contact the CRA by phone	05	N
Contact the Voluntary Disclosures Program	06	N
Other (specify and record)	96	O
I don't know / I prefer not to answer	99	F/X

[BASE: ASK IF CM10A=01]
 [OPEN LIST – MULTIPLE CHOICES (Min =1 ; Max= 7)]
 [LIST ORDER: In order]

Q#CM10B.

And if you realize you still owed \$1,000, what would you do?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST)

Nothing/It's the CRA's problem/ The amount is not significant enough	01	N
Visit/Research options on CRA website	02	N
Contact accountant/tax professional	03	N
File an amendment	04	N
Contact the CRA by phone	05	N
Contact the Voluntary Disclosures Program	06	N
Other (specify and record)	96	O
I don't know / I prefer not to answer	99	F/X

[BASE: ASK IF CM10B=01]
 [OPEN LIST – MULTIPLE CHOICES (Min =1 ; Max= 7)]
 [LIST ORDER: In order]

Q#CM10C.

And if you realize you still owed \$10,000, what would you do?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST)

Nothing/It's the CRA's problem/ The amount is not significant enough	01	N
Visit/Research options on CRA website	02	N
Contact accountant/tax professional	03	N
File an amendment	04	N
Contact the CRA by phone	05	N
Contact the Voluntary Disclosures Program	06	N
Other (specify and record)	96	O
I don't know / I prefer not to answer	99	F/X

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION GRID]
 [LIST ORDER: In order]
 [STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

Q#CM11.

Using a scale from 0 to 10, where 0 means « not at all important » and 10 means « very important », how important is it ... ?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ– REPEAT SCALE AS NEEDED)

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 – Not important at all	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 – Very important	10

(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 99

[STATEMENT LIST]

... for CRA to recover unpaid taxes when people work “under the table” for cash?	A
... for CRA to recover unpaid taxes when people do not declare taxable foreign income or assets?	B

Section G. RESPONDENT PROFILE

To finish up, I would like to ask you a few questions about you and your household for statistical purposes only. Please be assured that all of your answers will remain completely confidential.

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#G1.

Which is the highest level of education that you have completed?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST; ACCEPT ONE RESPONSE ONLY)

Grade school or less	01
Some high school	02
High school grad	03
College/Vocational/Technical school	04
Some university	05
University grad	06
Postgraduate degree	07
I don't know / I prefer not to answer	99

[BASE: ASK ALL]

[NUMERIC: RANGE= MIN 1917, MAX 1999]

[DECIMALS: 0.]

[SYMBOL TYPE: None]

[SYMBOL LOCATION: None]

Q#G2.

In what year were you born?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ENTER 4-DIGIT YEAR)

ENTER 4-DIGIT YEAR 0000

(DO NOT READ) I prefer not to answer 9999

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#G3.

In what country were you born?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST. ACCEPT ONE RESPONSE ONLY)

Canada	01	
Other (specify)	96	O/F
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99	F

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#G4.

Which of the following categories best describes your current employment status? Are you:

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ LIST IN SEQUENCE – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONE RESPONSE ONLY)

Working full-time, that is, 35 or more hours per week	01
Working part-time, that is, less than 35 hours per week	02
Self-employed	03
Unemployed, but looking for work	04
A student attending school full-time, or	05
Retired	06
(DO NOT READ) Not in the workforce (full-time homemaker, unemployed and not looking for work)	07
(DO NOT READ) Other	96
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#G5.

What is your primary source of income?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ LIST IN SEQUENCE – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY – IF MORE THAN ONE, ASK FOR LARGEST SOURCE; ACCEPT ONE RESPONSE ONLY)

Paid by an employer	01	
Business owner or partner – sole proprietor	02	
Business owner or partner – corporation	03	
Investment income	04	
Private or corporate pension	05	
Government pension	06	
(DO NOT READ) Spousal/child/parent support	96	
(DO NOT READ) No source of income		
(DO NOT READ) Other (SPECIFY)	96	O/X
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99	F

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#G6.

Please tell me which of the following categories best represents your 2016 total household income, before taxes?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ LIST – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONLY ONE RESPONSE)

Under \$20,000	01	
\$20,000 to under \$40,000	02	
\$40,000 to under \$60,000	03	
\$60,000 to under \$80,000	04	
\$80,000 to under \$100,000	05	
\$100,000 to under \$120,000	06	
\$120,000 and over	07	
(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer	99	F

[BASE: ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#G7.

Are you an Aboriginal person, that is, First Nations, Métis or Inuk (*IF NEEDED: Inuit*)? First Nations includes Status and Non-Status Indians.

(NOTE: ABORIGINALS ASKED SEPARATELY, IN LINE WITH STATISTICS CANADA APPROACH)

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (DO NOT READ LIST; ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Yes	01	
No	02	
(DO NOT READ) Prefer not to say	99	F

[BASE: ASK ALL]

[OPEN-END]

[VALIDATION: OPEN – RECORD THE POSTAL CODE IN THE FORMAT A9A]

Q#G8.

Could you please provide the first three digits of your postal code?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (RECORD THE POSTAL CODE IN THE FORMAT A9A)

Specify Response

(DO NOT READ) I don't know / I prefer not to answer 999

That concludes the survey. This survey was conducted on behalf of the Canada Revenue Agency. In the coming months the report will be available from Library and Archives Canada. We thank you very much for taking the time to participate, it is greatly appreciated.

RECHERCHE D'ENTREPRISE ANNUELLE 2017 - QUESTIONNAIRE DE SONDAGE DESTINÉ AUX ENTREPRISES

INSTRUCTIONS GÉNÉRALES DE PROGRAMMATION :

[TYPE DE PROJET : Web]

[LANGUES : FR/EN]

[TRACKING : Non]

[PARTICULARITÉS DU PROJET : Il s'agit d'un projet pour le gouvernement fédéral, NE PAS poser la question au sujet de l'inscription au panel Léger]

NOTE AU LECTEUR : Texte en vert et en gris = consignes de programmation.

Section info

Le gouvernement du Canada mène ce sondage de recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada. Léger a été embauché pour réaliser le sondage. Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur FRANÇAIS [LIEN DIRECT VERS LA VERSION FRANÇAISE]. Le sondage prend environ 15 minutes et il est entièrement confidentiel. Votre participation est volontaire, et vos réponses demeureront anonymes. Le sondage est enregistré auprès de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence marketing. Cliquez ici si vous désirez vérifier son authenticité. Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici.

Section info A. Établissement préliminaire du profil

[QUESTIONS À INCLURE DANS LA SECTION : A1 à A6]

Les prochaines questions serviront à des fins statistiques seulement.

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#A1.

Travaillez-vous avec des petites et moyennes entreprises sur des questions fiscales? Pour les besoins de l'étude, les petites et moyennes entreprises sont définies comme des entreprises ayant des recettes brutes annuelles de 50 millions de dollars ou moins.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui	01	PASSER À B1
Non	02	
Je préfère ne pas répondre	99	TERMINER

[POSER SI A1=02]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#A2.

Combien d'employés travaillent pour votre entreprise au Canada, y compris vous-même? Cela comprend les employés à temps plein, à temps partiel et saisonniers, mais n'inclut pas les employés contractuels ou le travail sous-traité.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

1	01		
De 2 à 4	02		
De 5 à 19	03		
De 20 à 49	04		
De 50 à 99	05		
100 ou plus	06		
Je préfère ne pas répondre	99	F	TERMINER

[POSER SI A1=02]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#A3.

Quel est le revenu annuel approximatif de votre entreprise?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Moins de 1 million de dollars	01		
De 1 à moins de 5 millions de dollars	02		
De 5 à moins de 10 millions de dollars	03		
De 10 à moins de 25 millions de dollars	04		
De 25 à moins de 50 millions de dollars	05		
50 millions de dollars ou plus	06		TERMINER
Je préfère ne pas répondre	99	F	TERMINER

[POSER SI A1=02]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#A4.

Votre entreprise est ...?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Une entreprise individuelle	01
Une société de personnes	02
Une fiducie	03

Un organisme de bienfaisance enregistré	04		
Un organisme à but non lucratif	05		
Une coopérative	06		
Une entreprise constituée en personne morale	07		
Je préfère ne pas répondre	99	F	TERMINER

[POSER SI A1=02]

[MENTIONS MULTIPLES : Max=4]

[ORDRE DE LA LISTE : Sélectionner un item.]

Q#A5

Dans votre entreprise, prenez-vous des décisions par rapport aux éléments suivants ou y participez-vous directement?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : Veuillez choisir tout ce qui s'applique à vous.

Questions d'ordre fiscal	01	CETTE OPTION DOIT ÊTRE SÉLECTIONNÉE, SINON
LE SONDAGE EST TERMINÉ		
Paie	02	
Préparation de la TPS/TVH	03	
Comptabilité / Tenue de livre	04	
Aucune de ces réponses	05	TERMINER

[POSER SI A1=02]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#A6.

Lequel des choix suivants décrit le mieux votre poste dans l'entreprise?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Président, PDG ou propriétaire	01	
Directeur financier / Contrôleur	02	
Comptable	03	
Gestionnaire ou agent de la paye	04	
Gestionnaire	05	
Commis comptable	06	
Agent financier	07	
Un autre poste	98	TERMINER
Je préfère ne pas répondre	99	TERMINER

Variable de calculs

1. Type de répondants

INTERMÉDIAIRE FISCAL (A1=01)

PME = (A1≠01, A3=01-05, A5=01-04, A6=01-07)

Section B. Impressions générales de l'ARC

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#B1.

Sur une échelle de 0 à 10, quelle cote donnez-vous au rendement global de l'Agence du revenu du Canada (ARC)?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 - Affreux	0		
1	1		
2	2		
3	3		
4	4		
5	5		
6	6		
7	7		
8	8		
9	9		
10 - Excellent	10		
Je ne sais pas	99	F	PASSER À B3

[POSER SI B1≠99]

[OUVERTE]

Q#B2.

Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC en donnant une cote de (RÉPONSE À LA B1) sur 10?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (Veuillez préciser)

Veuillez préciser	96	O
Je ne sais pas	99	

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

Q#B3.

Sur une échelle de 0 à 10, ou 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord, selon vos impressions générales de l'ARC, quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants sur l'ARC :

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR :

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Complètement en désaccord	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Complètement d'accord	10
Je ne sais pas	99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

L'ARC traite les renseignements des entreprises de façon tout à fait confidentielle.	A
L'ARC est honnête dans ses rapports avec les contribuables.	B
L'ARC traite les contribuables avec respect.	C
L'ARC traite les contribuables avec équité.	D
L'ARC traite de façon équitable tous les contribuables.	E
L'ARC est efficace dans ses activités.	F
On peut faire confiance à l'ARC pour qu'elle fasse ce qu'il faut en administrant les impôts et prestations des Canadiens.	G
L'ARC travaille de façon soutenue pour aider les Canadiens à régler leurs questions d'impôt et de prestations.	H
Les renseignements que l'ARC fournit aux contribuables sur les formulaires fiscaux et dans d'autres ressources sont faciles à comprendre.	I
Vous faites confiance à l'ARC pour aider votre entreprise à comprendre ses obligations fiscales.	J
L'ARC fournit suffisamment de renseignements afin que votre entreprise puisse respecter ses obligations fiscales.	K
Les renseignements fournis par l'ARC à votre entreprise arrivent à temps.	L

Section C. Production de déclarations de revenus et planification (PME SEULEMENT)

[POSER AUX PMEs / Type 2]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#C1.

Lorsque vous produisez une déclaration de revenus des sociétés, votre entreprise :

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

utilise des ressources internes pour préparer les documents de l'impôt	01
utilise les services d'un spécialiste en déclarations de revenus de l'extérieur	02
utilise une combinaison de services internes et externes	03
Je ne sais pas	99

[POSER AUX PMEs / Type 2]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#C2.

Qu'en est-il de la planification fiscale? Votre entreprise...

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

utilise des ressources internes pour la planification fiscale	01
utilise un service externe pour la planification fiscale	02
utilise une combinaison de services internes et externes	03
Je ne sais pas	99

Section D. Expérience vécue auprès de l'ARC – Communications

[POSER À TOUS]
 [MENTION SIMPLE]
 [ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D1.

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'ARC pour les besoins de votre entreprise autres que l'envoi d'une déclaration de revenus des entreprises?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui	01	
Non	02	PASER À D7
Je ne me souviens pas	99	F PASSER À D7

[POSER SI D1=01]

[MENTIONS MULTIPLES : Max=5]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D2.

Comment avez-vous communiqué avec l'ARC?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : Veuillez indiquer tout ce qui s'applique à vous.

Par téléphone	01	
Par télécopieur	02	
Par courrier	04	
Autre	05	
Je ne me souviens pas	99	PASSER À D7

[POSER S'IL Y A PLUS D'UNE RÉPONSE À LA QUESTION D2]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : INDIQUEZ SEULEMENT LES RÉPONSES SÉLECTIONNÉES À LA QUESTION D2]

Q#D3

En gardant à l'esprit votre plus récent contact, comment avez-vous communiqué avec l'ARC?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Par téléphone	01	
Par télécopieur	02	
Par courrier	04	
Autre	05	
Je ne me souviens pas	99	PASSER À D7

[POSER SI D1=01 ET D2=01,02,04,05 ET D3=01,02,04,05]

[MENTIONS MULTIPLES : Max=6]

[ORDRE DE LA LISTE : Aléatoire]

Q#D4.

Quelle était la raison de votre dernière communication?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : Veuillez indiquer tout ce qui s'applique à vous.

Demander des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l'ARC	01
Effectuer un paiement dû sur vos impôts d'entreprise	02
Essayer de résoudre un différend que vous avez eu avec l'ARC	03
Demander des renseignements pour produire votre déclaration de revenus d'entreprise	04
Demander des renseignements généraux	05
Autre raison : veuillez préciser	96 O/F
Je ne me souviens pas	99 F/X

[POSER SI D1=01 ET D2=01,02,04,05 ET D3=01,02,04,05]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D5

Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction sur la qualité globale du service reçu lorsque vous avez communiqué avec l'ARC (INSÉREZ LA RÉPONSE À PARTIR DE LA D3 OU DE LA D2 SI LA D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE) à ce moment-là?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 - Totalement insatisfait	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 - Totalement satisfait	10	
Je ne sais pas	99	F

[POSER SI D3=01 or D2=01]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#D6.

Avez-vous obtenu ce que vous désiriez de l'ARC à cette occasion en particulier?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui	01
Non	02
Je ne me souviens pas	99

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

Q#D7.

Selon votre expérience, comment compareriez-vous le niveau du service à la clientèle de l'ARC au service que vous pourriez recevoir ...

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR :

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

Meilleur	01
À peu près semblable	02
Pire	03
Je ne sais pas	99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

D'institutions financières avec lesquelles vous faites actuellement affaire, p. ex. des banques et des caisses populaires

A

D'autres organismes et ministères fédéraux avec lesquels vous avez fait affaire.

B

Section E. Site Web de l'ARC

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : Sélectionner un item.]

Q#E1.

Avez-vous déjà visité le site Web de l'ARC pour chercher des renseignements sur des questions liées à l'impôt?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Oui	01
Non	02
Je ne sais pas	99

[POSER SI E1=01]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

Q#E2.

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord, selon vos impressions générales de l'ARC, quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants sur l'ARC :

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR :

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Tout à fait en désaccord	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6

7	7
8	8
9	9
10 - Tout à fait en accord	10
Je ne sais pas	99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

Les renseignements fournis sur le site Web de l'ARC sont faciles à comprendre. A
 Il est facile de trouver les renseignements que je cherche. B

Section F. Fardeau lié à l'observation

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

Q#F1.

La paperasse est définie comme étant tout fardeau inutile et excessif en matière de conformité par rapport au temps et aux ressources que les entreprises doivent consacrer au respect des lois fédérales. En vous basant sur votre expérience d'entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR :

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Tout à fait en désaccord	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Tout à fait en accord	10
Je ne sais pas	99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

Au cours de la dernière année, j'ai mis moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour remplir les obligations de mon entreprise auprès de l'ARC. A
 Je comprends les renseignements que l'ARC me fournit pour aider mon entreprise à remplir ses obligations en matière de déclaration. B

- Les services en ligne offerts dans les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca permettent à mon entreprise de remplir plus facilement ses obligations en matière de déclaration. C
- L'ARC élabore de nouveaux produits et services qui répondent bien aux impératifs liés aux affaires. D
- L'ARC prend en considération les besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services. E

Section CM. Attitude générale à l'égard de l'observation

Les prochaines questions portent sur des enjeux liés à la fraude fiscale par les entreprises. Par fraude fiscale, nous voulons dire les entreprises qui choisissent délibérément de ne pas déclarer une partie de leurs revenus. Rien dans cette section ne concerne votre entreprise. Nous voulons plutôt connaître votre opinion à ce sujet.

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM1.

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout courant » et « 10 » signifie « Très courant », selon vous, dans quelle mesure la fraude fiscale par les entreprises est-elle courante au Canada?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 - Pas du tout courant	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 - Très courant	10	
Je ne sais pas /Je refuse de répondre	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM2.

Au cours des dernières années, croyez-vous que la fraude fiscale par les entreprises a :

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Augmenté	01
----------	----

Diminué	02
Peu changé	03
Je ne sais pas/Je refuse de répondre	99

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM3.

Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada en fait trop, pas assez ou juste assez pour réduire la fraude fiscale par les entreprises?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Trop d'efforts	01
Pas assez d'efforts	02
Juste assez d'efforts	03
Je ne sais pas/Je refuse de répondre	99

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM4.

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Très improbable » et « 10 » signifie « Très probable », selon vous, dans quelle mesure les entreprises canadiennes qui trichent dans leurs déclarations de revenus sont-elles susceptibles de se faire prendre?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 - Très improbable	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 - Très probable	10	
Je ne sais pas/ Je refuse de répondre	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM5A.

Pensez à une situation où une entreprise que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout probable » et « 10 » signifie « Très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette entreprise si... **vous soupçonniez qu'elle pratiquait la fraude fiscale?**

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 – Pas du tout probable	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 - Très probable	10	
Je ne sais pas / Je refuse de répondre	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM5B.

Pensez à une situation où une entreprise que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout probable » et « 10 » signifie « Très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette entreprise si... **vous saviez avec certitude qu'elle pratiquait la fraude fiscale?**

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 – Pas du tout probable	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Très probable	10

Je ne sais pas / Je refuse de répondre 99 F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#CM6.

Si vous comparez l'impôt payé par les entreprises canadiennes aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous que les entreprises canadiennes paient beaucoup trop d'impôt, un peu trop d'impôt, juste assez d'impôt ou trop peu d'impôt?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Beaucoup trop	01
Un peu trop	02
Juste assez	03
Trop peu	04
Je ne sais pas/Je refuse de répondre	99

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : POSER À TOUS, à l'exception de l'énoncé I, qui doit être posé aux PME ou aux Type 2 seulement]

Q#CM7.

Veillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR :

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Tout à fait en désaccord	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Tout à fait en accord	10
Je ne sais pas / Je refuse de répondre	99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

- Si l'occasion se présentait, la plupart des entreprises ne déclareraient pas tous leurs revenus pour éviter l'impôt. A
- Il est acceptable pour les entreprises de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant. B
- Lorsqu'il est question de fraude fiscale par les entreprises, les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation, sont réduits. C
- L'Agence du revenu du Canada n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus d'entreprise. D
- Les taxes permettent au gouvernement de concrétiser des projets valables. E
- Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future. F
- Les entreprises qui ne payent pas l'impôt sur tous leurs revenus, ou qui ne perçoivent pas la TPS/TVH, ont un avantage injuste par rapport à celles qui le font. G
- Il est acceptable pour les entreprises de demander aux particuliers de payer des produits et services en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu. H
- Mon entreprise est touchée lorsque les concurrents ne déclarent pas correctement tous leurs revenus à l'ARC. [POSER AUX PME / Type 2 seulement] I

Section CM. Gravité des types de fraude

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : POSER À TOUS, à l'exception des énoncés D, E, G, H, J, K, qui doivent être posés aux PME ou aux INTERMÉDIAIRES seulement. Aussi, noté le changement de libellé du code selon le type de répondants]

Q#CM8.

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « Grave cas de fraude fiscale », quelle cote accorderiez-vous aux comportements suivants?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR :

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Pas du tout un cas de fraude fiscale	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9

10 - Grave cas de fraude fiscale 10
 Je ne sais pas / Je refuse de répondre 99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

Sous-estimation du revenu gagné en argent comptant	A
[PME: Dépenses / INTERMÉDIAIRES: Crédits] réclamés en trop	B
Production de fausses déclarations pour les programmes de prestations	C
Offre aux clients d'une « aubaine » sur des réparations (maison ou automobile) en échange d'argent comptant [POSER AUX PMEs / Type 2 seulement]	D
Obtention d'une « aubaine » sur des réparations (maison ou automobile) en échange d'argent comptant [POSER AUX INTERMÉDIAIRES / Type 1 seulement]	E
Omission de biens ou de revenus étrangers dans la déclaration, y compris ceux de paradis fiscaux.	F
Obtention d'un crédit d'impôt pour don de bienfaisance plus élevé que le don en question [POSER AUX PMEs / Type 2 seulement]	G
Promouvoir un programme de dons de bienfaisance alors que les crédits d'impôt dépassent le montant donné [POSER AUX INTERMÉDIAIRES / Type 1 seulement]	H
Non-enregistrement d'une entreprise	I
Payer des employés en argent comptant pour éviter les impôts sur les salaires [POSER AUX PMEs / Type 2 seulement]	J
Travailler et recevoir une rémunération en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu [POSER AUX INTERMÉDIAIRES / Type 1 seulement]	K
Vente/revente de condos sans déclarer les gains.	L
Faire appel à un avocat-fiscaliste pour réduire vos impôts.	M

[POSER SI au moins un scénario à CM8 (a-m) ≤5]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : Choisir un au hasard un scénario à QCM8 (a-m) qui est ≤5 et l'insérer dans la question.]

Veuillez créer un filtre afin que ce ne soit pas un choix complètement aléatoire d'un scénario QCM8. Ajoutez une variable de sélection pour équilibrer le choix entre les différents scénarios qui seront choisis pour QCM9.

Q#CM9A.

Vous avez noté [RÉPONSE À LA CM8] sur 10, le scénario [INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI], donc comme n'étant pas un grave cas de fraude fiscale.

Veuillez considérer le scénario suivant et notez sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « Grave cas de fraude fiscale ». Quelle note donneriez-vous au scénario suivant:

«[INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI]» lorsque l'entreprise est en mesure d'éviter de payer 1 000 \$ à titre d'impôt?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 – Pas du tout un cas de fraude fiscale	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 – Grave cas de fraude fiscale	10	
Je ne sais pas / Refus	99	F

[POSER SI CM9A ≤ 5]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : Choisir un au hasard un scénario à QCM8 (a-m) qui est ≤5 et l'insérer dans la question.]

Q#CM9B.

Vous avez noté [RÉPONSE À LA CM8] sur 10, le scénario [INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI], donc comme n'étant pas un grave cas de fraude fiscale.

Veuillez considérer le scénario suivant et notez sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « Grave cas de fraude fiscale ». Quelle note donneriez-vous au scénario suivant:

«[INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI]» lorsque l'entreprise est en mesure d'éviter de payer 10 000 \$ à titre d'impôt?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 – Pas du tout un cas de fraude fiscale	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 – Grave cas de fraude fiscale	10	
Je ne sais pas / Refus	99	F

[POSER SI CM9B ≤ 5]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : Choisir un au hasard un scénario à QCM8 (a-m) qui est ≤5 et l'insérer dans la question.]

Q#CM9C.

Vous avez noté [RÉPONSE À LA CM8] sur 10, le scénario [INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI], donc comme n'étant pas un grave cas de fraude fiscale.

Veillez considérer le scénario suivant et notez sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « Grave cas de fraude fiscale ». Quelle note donneriez-vous au scénario suivant:

«[INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI]» lorsque l'entreprise est en mesure d'éviter de payer 50 000 \$ à titre d'impôt?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

0 – Pas du tout un cas de fraude fiscale 0

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 – Grave cas de fraude fiscal 10

Je ne sais pas / Refus 99 F

Section CM. Programme des divulgations volontaires

[POSER À TOUS]

[LISTE OUVERTE]

[TYPE DE SYMBOLE : Aucun]

[EMPLACEMENT DU SYMBOLE : Aucun]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : Ne pas montrer les codes 02 à 06]

Q#CM10A.

Supposons que vous découvrez une erreur (PME : dans la déclaration de revenus de votre entreprise produite il y a deux ans / INTERMÉDIAIRES : dans la déclaration de revenus d'un client produite il y a deux ans) et vous réalisez que vous devez toujours 1 000 \$. Que feriez-vous?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES.)

Rien/C'est le problème de l'ARC	01	X
Consulter le site Web de l'ARC pour trouver des options	02	N
Communiquer avec un comptable ou un fiscaliste [POSER AUX PMEs / Type 2 seulement]	03	N
Produire une modification	04	N
Communiquer avec l'ARC par téléphone	05	N
Communiquer avec le Programme des divulgations volontaires	06	N
Veuillez préciser	96	O
Je ne sais pas/Refuse de répondre	99	F/X

[POSER SI Q10A=01]

[LISTE OUVERTE]

[TYPE DE SYMBOLE : Aucun]

[EMPLACEMENT DU SYMBOLE : Aucun]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : Ne pas montrer les codes 02 à 06]

Q#CM10B.

Si vous réalisez que (PME: votre entreprise doit / Intermédiaires: votre client doit) toujours 10 000 \$, que feriez-vous?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES.)

Rien/C'est le problème de l'ARC	01	X
Consulter le site Web de l'ARC pour trouver des options	02	N
Communiquer avec un comptable ou un fiscaliste [POSER AUX PMEs / Type 2 seulement]	03	N
Produire une modification	04	N
Communiquer avec l'ARC par téléphone	05	N
Communiquer avec le Programme des divulgations volontaires	06	N
Veuillez préciser	96	O
Je ne sais pas/Refuse de répondre	99	F/X

[POSER SI Q10B=01]

[LISTE OUVERTE]

[TYPE DE SYMBOLE : Aucun]

[EMPLACEMENT DU SYMBOLE : Aucun]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[NOTES AU PROGRAMMEUR : Ne pas montrer les codes 02 à 06]

Q#CM10C.

Si vous réalisez que (PME: votre entreprise doit / Intermédiaires: votre client doit) toujours 20 000 \$, que feriez-vous?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES.)

Rien/C'est le problème de l'ARC	01	X
Consulter le site Web de l'ARC pour trouver des options	02	N
Communiquer avec un comptable ou un fiscaliste [POSER AUX PME / Type 2 seulement]	03	N
Produire une modification	04	N
Communiquer avec l'ARC par téléphone	05	N
Communiquer avec le Programme des divulgations volontaires	06	N
Veuillez préciser	96	O
Je ne sais pas/Refuse de répondre	99	F/X

[POSER À TOUS]

[GRILLE À MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : Aléatoire]

Q#CM11.

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure est-il important ... ?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR :

[LISTE DE RÉPONSE (Échelle) :]

0 - Pas du tout important	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 – Très important	10
Je ne sais pas / Je refuse de répondre	99

[LISTE D'ÉNONCÉS :]

... pour l'ARC de recouvrer les taxes impayées lorsque les gens travaillent au noir (en-dessous de la table) pour de l'argent? A

... pour l'ARC de recouvrer les taxes impayées lorsque les gens ne déclarent pas des biens ou des revenus étrangers imposables? B

Section H. Profil de l'entreprise

Ces dernières questions seront utilisées à des fins de statistique seulement. Soyez assuré que toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.

[POSER AUX PMEs / Type 2 seulement]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#H1.

Dans quelle industrie ou quel secteur exploitez-vous votre entreprise? Si vous êtes actif dans plus d'un secteur, veuillez déterminer le secteur d'activité principal.

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Services d'hébergement et de restauration	01	
Administratif et de soutien	02	
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	03	
Arts, spectacles et loisirs	04	
Construction	05	
Services d'enseignement	06	
Finance et assurance	07	
Soins de santé et assistance sociale	08	
Gestion de sociétés et d'entreprises	09	
Fabrication	10	
Extraction minière, pétrolière et gazière	11	
Services professionnels, scientifiques et techniques	12	
Administration publique	13	
Services immobiliers et services de location et de location à bail	14	
Organisme de bienfaisance enregistré	15	
Commerce de détail	16	
Transport et entreposage	17	
Services publics	18	
Services de gestion des déchets et d'assainissement	19	
Commerce de gros	20	
Industrie de l'information et industrie culturelle	21	
Autre secteur : veuillez préciser votre secteur	98	O/F
Je préfère ne pas répondre	99	F

[POSER AUX INTERMÉDIAIRES / Type 2 seulement]

[MENTIONS MULTIPLES : Max=Y]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#H2.

Quels types de tâches fiscales votre entreprise fait-elle pour le compte de vos clients qui sont des petites entreprises?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : Veuillez indiquer tout ce qui s'applique à vous.

Comptabilité	01
Paie	02

Préparation de déclarations	03	
Tenue de livres	04	
Autre type de tâches : veuillez préciser	98	O/F
Je préfère ne pas répondre	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#H3.

Depuis combien de temps votre entreprise mène-t-elle ses activités?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Moins d'un an	01	
1 à 2 ans	02	
3 à 5 ans	03	
6 à 10 ans	04	
Plus de 10 ans	05	
Je ne sais pas	99	F

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q#H4.

Dans quelle région votre entreprise se trouve-t-elle?

INSTRUCTION AU RÉPONDANT / INTERVIEWEUR : (UNE SEULE MENTION POSSIBLE.)

Atlantique	01	
Québec	02	
Ontario	03	
Ouest canadien	04	
Territoires (Nunavut, Yukon, Nord-Ouest)	05	
Emplacements et activités dans plusieurs régions du pays	06	
Je préfère ne pas répondre	99	F

Merci d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Votre opinion est importante pour nous.

2017 ANNUAL CORPORATE RESEARCH – BUSINESS SURVEY QUESTIONNAIRE

GENERAL PROGRAMMING INSTRUCTIONS:

[TYPE OF PROJECT: Web]

[LANGUAGES: FR/EN]

[TRACKING: No]

[PROJECT PARTICULARITIES: Federal Government project, Do not ask the question about the subscription to the Leger panel]

[PROGRAMMER NOTES:]

READER NOTE: Text in green and in grey = Programming instructions.

Section Info

The Government of Canada is conducting this research survey on behalf of the Canada Revenue Agency. Leger has been hired to administer the survey. Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur FRANÇAIS [DIRECT RESPONDENT TO THE FRENCH LANGUAGE VERSION]. The survey takes about 15 minutes to complete and is voluntary and completely confidential. Your answers will remain anonymous. The survey is registered with the Marketing Research and Intelligence Association. Click here if you wish to verify its authenticity. To view our privacy policy, click here.

Section A. Preliminary Profiling

[QUESTIONS TO INCLUDE IN THIS SECTION: A1 to A6]

The following questions are for statistical purposes only.

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#A1.

Do you work with small and medium business clients on tax-related matters? For this study, small and medium businesses are defined as firms with annual gross revenue of \$50 million or less.

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Yes	01		GO TO B1
No	02		
I prefer not to answer	99	F	TERMINATE

[ASK IF A1=02]

[SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]
 [PROGRAMMER NOTES:]
 [VALIDATION:]

Q#A2.

How many employees work for your company in Canada, including yourself? This includes full-time, part-time and seasonal staff, but does not include contract staff or outsourced work.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

1	01		
2 to 4	02		
5 to 19	03		
20 to 49	04		
50 to 99	05		
1000 or more	06		
I don't know	98	F	TERMINATE

[ASK IF A1=02]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#A3.

Would you say that your company's annual revenue is approximately?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Under \$1 million	01		
\$1 to under \$5 million	02		
\$5 to under \$10 million	03		
\$10 to under \$25 million	04		
\$25 to under \$50 million	05		
\$50 million or more	06		TERMINATE
I don't know	98	F	TERMINATE

[ASK IF A1=02]
 [SINGLE MENTION]
 [LIST ORDER: In order]

Q#A4.

Is your company...?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

A sole proprietorship	01
A partnership	02
A trust	03
A registered charity	04

- A non-profit organization 05
- A cooperative 6
- An incorporated business 07
- I don't know TERMINATE

[ASK IF A1=02]

[MULTIPLE MENTIONS: Max 4]

[LIST ORDER: Choose an item.]

Q#A5.

In your business do you make decisions about, or are you directly involved with, any of the following?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: Please select all that apply.

- Tax-related matters 01 MUST SELECT THIS OPTION OR SURVEY IS TERMINATED
- Payroll 02
- GST/HST preparation 03
- Bookkeeping 04
- None of the above 97 F/X TERMINATE

[ASK IF A1=2]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: Choose an item.]

Q#A6.

Which of the following best describes your position within the business

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

- President/CEO/Owner 01
- Chief Financial Officer/Comptroller 02
- Accountant 03
- Payroll Manager/Officer 04
- Manager 05
- Bookkeeper 06
- Financial Officer 07
- Some other position 98 TERMINATE
- I would rather not say 99 TERMINATE

Calculation Variable

Respondent type

[QT NAME]

Tax intermediary A1=01 1

SME A1≠01, A3=01-05, A5=01-04, A6=01-07 2

Section B. Overall Perceptions of CRA

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#B1.

On a scale of 0 to 10, how would you rate the overall performance of the Canada Revenue Agency (CRA)?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 - Terrible 0

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 - Excellent 10

I don't know 99 SKIP TO B3

[ASK IF B1≠99]

[OPEN-END]

Q#B2.

Why do you rate the performance of the CRA as (RESPONSE FROM B1) out of 10?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

Please specify 96 0

I don't know 99

[ASK ALL]
 [SINGLE MENTION GRID]
 [LIST ORDER: In order]
 [STATEMENT LIST ORDER: Rotated]

Q#B3.

On a scale of 0 to 10, where 0 means completely disagree and 10 means completely agree, based on your general impressions of the CRA, how would you rate the following statements about the CRA:

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Completely disagree 0
 1 1
 2 2
 3 3
 4 4
 5 5
 6 6
 7 7
 8 8
 9 9
 10 - Completely agree 10
 I don't know 99

[STATEMENT LIST]

The CRA treats taxpayer information with complete confidentiality	A
The CRA is honest in dealing with taxpayers.	B
The CRA treats taxpayers with respect.	C
The CRA treats taxpayers fairly.	D
The CRA treats all taxpayers the same way.	E
The CRA is efficient in its operations.	F
The CRA can be trusted to do what is right in administering Canadians' taxes and benefits.	G
The CRA works hard at helping Canadians with their tax and benefits matters.	H
It is easy to understand the information the CRA provides taxpayers through tax forms and resources.	I
You trust the CRA to help your business understand its tax obligations.	J
The CRA provides enough information to meet your business tax obligations.	K
Information from the CRA arrives in time for your business.	L

Section C. Income Tax Filing and Planning

[QUESTIONS TO INCLUDE IN SECTION:]

[PROGRAMMER NOTES: ASK TO SMEs ONLY (Type 2 / A1≠01, A3=01-05, A5=01-04, A6=01-07)]

[ASK SMEs / Type 2]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#C1.

When filing business income taxes, does your business:

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Use in-house resources to prepare tax documentation	01
Use an outside tax preparation service, or	02
Use a combination of in-house and outside services	03
I don't know	99

[ASK SMEs / Type 2]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: Choose an item.]

Q#C2.

And what about tax planning? Does your business ...

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Use in-house resources for tax planning	01
Use an outside service for tax planning, or	02
Use a combination of in-house and outside services	03
I don't know	99

Section D. Experience with CRA – Contacts

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#D1.

In the last 12 months, have you contacted the CRA for business purposes, other than for sending a business tax return?

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Yes	01		
No	02		GO TO D7
I can't recall	99	F	GO TO D7

[ASK IF D1=01]

[MULTIPLE MENTIONS: Max 5]

[LIST ORDER: In order]

Q#D2.

How did you contact the CRA?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: Please select all that apply.

By telephone	01	
By fax	02	
By mail	04	
Other	05	
I can't recall	99	GO TO D7

[ASK IF MORE THAN ONE RESPONSE AT D2, ASK D3]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: Choose an item.]

[PROGRAMMER NOTES: ONLY SHOW THOSE SELECTED AT D2]

Q#D3.

Thinking about your most recent contact, how did you get in touch with the CRA?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: Please select all that apply.

Label	Value	Attribute	Termination
By telephone	01		
By fax	02		
By mail	04		
Other	05		
I can't recall	99		GO TO D7

[ASK IF D1=01 ET D2=01,02,04,05 ET D3=01,02,04,05]

[MULTIPLE MENTIONS: Max 5]

[LIST ORDER: Randomized]

5

Q#D4.

What was the purpose of your most recent contact?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: Please select all that apply.

By telephone	01	
By fax	02	
By mail	04	
Other	05	
I can't recall	99	GO TO D7

[ASK IF D1=01 ET D2=01,02,04,05 ET D3=01,02,04,05]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#D5.

On a scale of 0 to 10, how satisfied are you with the overall quality of the service you received when you contacted the CRA (INSERT RESPONSE FROM D3, OR FROM D2 IF D3 WASN'T ASKED) on this most recent occasion?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 - Completely dissatisfied	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Completely satisfied	10
I don't know	99

[ASK IF D3=01 or D2=01]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#D6.

Did you get what you needed from the CRA on this particular occasion?

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Yes	01
No	02
I can't recall	99 F

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION GRID]

[LIST ORDER: In order]

[STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

Q#D7.

Based on your experience, how would you compare CRA's level of customer service with the service you might receive from ...

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (READ LIST/DO NOT READ LIST.)

[RESPONSE LIST (Scale):]

Better 01
 About the same 02
 Worse 03
 I don't know 99

[STATEMENT LIST]

Label	Value	Attribute	Termination
Financial institutions with which you currently do businesses, e.g. banks, credit unions			1
Other federal government agencies and departments you have dealt with.			2

Section E. CRA Website

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#E1.

Have you ever visited the CRA website to search for information on tax-related matters?

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Yes 01
 No 02
 I don't know 99 F

[ASK IF E1=01]

[SINGLE MENTION GRID]

[LIST ORDER: In order]

[STATEMENT LIST ORDER: Rotated]

Q#E2.

On a scale of 0 to 10, where 0 means completely disagree and 10 means completely agree, based on your general impressions of the CRA, how would you rate the following statements about the CRA:

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Completely disagree	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8

9 9
 10 - Completely agree 10
 I don't know 99

[STATEMENT LIST]

The information provided on the CRA website is easy to understand. A
 It is easy to find the information I'm looking for. B

Section F. Compliance Burden

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION GRID]

[LIST ORDER: In order]

[STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

Q#F1.

“Red tape” is defined as the unnecessary and undue compliance burden – that is, the time and resources spent by business to demonstrate compliance with the federal government regulations. With respect to your business, please indicate the extent to which you agree with the following statements.

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Completely disagree 0
 1 1
 2 2
 3 3
 4 4
 5 5
 6 6
 7 7
 8 8
 9 9
 10 - Completely agree 10
 I don't know 99

[STATEMENT LIST]

Over the past year, I've spent less time searching for information I require to meet my business obligations to the CRA. A

I am able to understand the information the CRA provides me to help my business meet its reporting obligations. B

Online services available on the taxes page of the Canada.ca website make it easy for my business to comply with its reporting obligations. C

The CRA develops new products and services that are in line with the realities of conducting business. D

The CRA takes the needs of businesses into account when developing new products and services. E

Section CM. General Attitudes About Compliance

The next few questions cover issues related to businesses cheating on taxes in general. By tax cheating, we mean businesses who deliberately do not declare some of their income. Nothing in this section is related to your organization, but we are interested in getting your views on this topic.

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM1.

On a scale of 0 to 10, where 0 means it is not at all common and 10 means it is very common, how common do you think tax cheating by businesses is in Canada?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 - Not at all common	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Very common	10
I don't know / I prefer not to answer	99

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM2.

Over the past couple of years, do you think tax cheating by businesses has:

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Increased	01
Decreased, or	02
Remained the same	03
I don't know / I prefer not to answer	99 F

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM3.

Do you think the CRA is currently putting too much, too little, or about the right amount of effort into reducing tax cheating by businesses?

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Too much effort	01	
Too little effort	02	
About the right amount of effort	03	
I don't know / I prefer not to answer	99	F

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM4.

On a scale from 0 to 10, where 0 means very unlikely and 10 means very likely, how likely do you think it is for Canadian businesses that cheat on their taxes to get caught?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 - Very unlikely	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Very likely	10
I don't know / I prefer not to answer	99

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM5A.

Thinking about a situation where a company you know may be cheating on their taxes. Using a scale of 0 to 10, where 0 means not at all likely and 10 means very likely, what is the likelihood you would report his company if ... **You suspected the company was cheating?**

0 – Not at all likely	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7

8	8	
9	9	
10 – Very likely	10	
I don't know / I prefer not to answer	99	F

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM5B.

Thinking about a situation where a company you know may be cheating on their taxes. Using a scale of 0 to 10, where 0 means not at all likely and 10 means very likely, what is the likelihood you would report his company if ... You knew for certain the company was cheating?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

0 – Not at all likely	0	
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10 – Very likely	10	
I don't know / I prefer not to answer	99	F

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM6.

Thinking about the level of taxes that Canadian businesses pay compared to the services that are provided by governments, do you feel that businesses pay significantly too much, somewhat too much, about the right amount, or too little in taxes?

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Significantly too much	01	
Somewhat too much	02	
About the right amount	03	
Too little	04	
I don't know / I prefer not to answer	99	F

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION GRID]

[LIST ORDER: In order]

[STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

[PROGRAMMER NOTES: ASK ALL except for statement I, which is asked only to SMEs or Type 2 respondents]

Q#CM7.

Please indicate how much you agree or disagree with each of the following statements. Use a scale from 0 to 10, where 0 means you completely disagree, and 10 means you completely agree.

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Completely disagree	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Completely agree	10
I don't know/ I prefer not to answer	99

[STATEMENT LIST]

- Given the opportunity, most businesses would hide income to avoid paying taxes. A
- It's OK for businesses not to declare income received in cash. B
- When businesses cheat on their taxes, it reduces the money available for essential services such as health and education. C
- The CRA would never find out about income received in cash that is not declared on business tax forms. D
- Taxes help the government do worthwhile things. E
- Penalties are effective at discouraging future tax cheating. F
- Businesses who are not paying tax on all their income, or are not collecting GST/HST on income they do not report, have an unfair advantage over businesses that do. G
- It is acceptable for businesses to ask people to pay cash for goods and services to avoid paying income tax. H
- [ASK SMEs only/ Type 2] It impacts my business when competitors do not correctly report all their income to the CRA. I

Section CM. Severity of Types of Cheating

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION GRID]

[LIST ORDER: In order]

[STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

[PROGRAMMER NOTES: ASK ALL except for statement D, E, G, H, J, K, which is asked only to SMEs or INTERMEDIARIES respondents. Also, note that label B changes according to respondents type]

Q#CM8.

Using a scale from 0 to 10, where 0 means “not cheating at all” and 10 means “serious cheating”, how would you rate the following behaviours?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Not cheating at all	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Serious cheating	10
I don't know/ I prefer not to answer	99

[STATEMENT LIST]

Under-reporting cash income	A
Over-claiming [SMEs: expenses / INTERMEDIARIES: credits]	B
Filing false claims for tax benefit programs	C
Offering customers a deal on home or car repairs if they pay cash [ASK SMEs only/ Type 2]	D
Getting a “deal” on home or car repairs for cash [ASK INTERMEDIARIES only / Type 1]	E
Not claiming foreign assets or income	F
Receiving a charitable donation credit that is bigger than the donation made [ASK SMEs only / Type 2]	G
Promoting a charitable donation program where the tax credits exceed the amount donated [ASK INTERMEDIARIES only/ Type 1]	H
Not registering one's business	I
Paying employees in cash to avoid payroll taxes [ASK SMEs only / Type 2]	J
Working and being paid in cash to avoid income taxes [ASK INTERMEDIARIES only / Type 1]	K
Condo flipping without claiming the profit [IF NEEDED: Condo flipping means buying and selling a condo for profit without living in it for some time.]	L
Using a tax lawyer to lower your taxes	M

[ASK IF CM8 A à M≤5]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

[PROGRAMMER NOTES: For any ratings 5 or less in CM8, choose one at random and ask: Please create a filter so this is not completely randomized choice of a QCM8 scenario. Add a screening variable to equilibrate the choice between the different scenarios that will be chosen for QCM9.Q#CM9A.]

Q#CM9A.

You rated the scenario “[INSERT SCENARIO HERE]” as [RESPONSE FROM CM8] out of 10, which is not serious cheating.

Please consider the following scenario and rate on a scale of 0 to 10, where 0 means “not cheating at all” and 10 means “serious cheating”. How serious would you rate the following scenario:

“[INSERT SCENARIO HERE]” where the business is able to avoid paying \$1,000 in taxes?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Not cheating at all	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Serious cheating	10
I don't know/ I prefer not to answer	99

[ASK IF CM9A ≤ 5]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM9B.

You rated the scenario “[INSERT SCENARIO HERE]” as [RESPONSE FROM CM8] out of 10, which is not serious cheating.

Please consider the following scenario and rate on a scale of 0 to 10, where 0 means “not cheating at all” and 10 means “serious cheating”. How serious would you rate the following scenario:

“[INSERT SCENARIO HERE]” where the business is able to avoid paying \$10,000 in taxes?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Not cheating at all	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Serious cheating	10
I don't know/ I prefer not to answer	99

[ASK IF CM9B ≤ 5]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#CM9C.

You rated the scenario “[INSERT SCENARIO HERE]” as [RESPONSE FROM CM8] out of 10, which is not serious cheating.

Please consider the following scenario and rate on a scale of 0 to 10, where 0 means “not cheating at all” and 10 means “serious cheating”. How serious would you rate the following scenario:

“[INSERT SCENARIO HERE]” where the business is able to avoid paying \$50,000 in taxes?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 - Not cheating at all	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 - Serious cheating	10
I don't know/ I prefer not to answer	99

Section CM. Voluntary Disclosure Program

[ASK ALL]
 [OPEN LIST]
 [SYMBOL TYPE: None]
 [SYMBOL LOCATION: None]
 [LIST ORDER: In order]
 [PROGRAMMER NOTES: Do not show codes 02 to 06]

Q#CM10A.

Say you discovered a mistake (SMEs: from the business taxes you filed two years ago, where you realize you still owed \$1,000) / (Intermediaries: on a client's taxes from two years ago, where you realize they still owed \$1,000). What would you do?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (SEVERAL MENTIONS POSSIBLE.)

Nothing/It's the CRA's problem	01	X
Visit/Research options on CRA website	02	N
Contact accountant/tax professional (SMEs only)	03	N
File an amendment	04	N
Contact the CRA by phone	05	N
Contact the Voluntary Disclosures Program	06	N
Please specify	96	O
I don't know / I prefer not to answer	99	F/X

[ASK IF CM10A=01]
 [OPEN LIST]
 [SYMBOL TYPE: None]
 [SYMBOL LOCATION: None]
 [LIST ORDER: In order]
 [PROGRAMMER NOTES: Do not show codes 02 to 06]

Q#CM10B.

And if you realized (SME: your business / Intermediaries: they) still owed \$10,000, what would you do?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (SEVERAL MENTIONS POSSIBLE.)

Nothing/It's the CRA's problem	01	X
Visit/Research options on CRA website	02	N
Contact accountant/tax professional (SMEs only)	03	N
File an amendment	04	N
Contact the CRA by phone	05	N
Contact the Voluntary Disclosures Program	06	N
Please specify	96	O
I don't know / I prefer not to answer	99	F/X

[ASK IF CM10B=01]
 [OPEN LIST]
 [SYMBOL TYPE: None]
 [SYMBOL LOCATION: None]
 [LIST ORDER: In order]
 [PROGRAMMER NOTES: Do not show codes 02 to 06]

Q#CM10C.

And if you realized (SME: your business / Intermediaries: they) still owed \$20,000, what would you do?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION: (SEVERAL MENTIONS POSSIBLE.)

Nothing/It's the CRA's problem	01	X
Visit/Research options on CRA website	02	N
Contact accountant/tax professional (SMEs only)	03	N
File an amendment	04	N
Contact the CRA by phone	05	N
Contact the Voluntary Disclosures Program	06	N
Please specify	96	O
I don't know / I prefer not to answer	99	F/X

Single Mention Grid Question

[BASE: ASK ALL]
 [SINGLE MENTION GRID]
 [LIST ORDER: In order]
 [STATEMENT LIST ORDER: Randomized]

Q#CM11.

Using a scale from 0 to 10, where 0 means « not at all important » and 10 means « very important », how important is it ... ?

RESPONDENT/INTERVIEWER INSTRUCTION:

[RESPONSE LIST (Scale):]

0 – Not important at all	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 – Very important	10
I don't know / I prefer not to answer	99

[STATEMENT LIST]

- ... for CRA to recover unpaid taxes when people work “under the table” for cash? A
- ... for CRA to recover unpaid taxes when people do not declare taxable foreign income or assets? B

Section H. Corporate Profile

These last few questions will be used for statistical purposes only. Please be assured that all of your answers will remain completely anonymous and confidential.

Single Mention Question

[ASK SMEs only / Type 2]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#H1.

In which industry or sector does your business operate? If you are active in more than one sector, please identify the main sector of operations.

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Accommodation and food services	01	
Administrative and support	02	
Agriculture, forestry, fishing and hunting	03	
Arts, entertainment and recreation	04	
Construction	05	
Educational services	06	
Finance and insurance	07	
Health care and social assistance	08	
Management of companies and enterprises	09	
Manufacturing	10	
Mining, oil and gas extraction	11	
Professional, scientific and technical services	12	
Public administration	13	
Real estate, rental and leasing	14	
Registered charity	15	
Retail trade	16	
Transportation and warehousing	17	
Utilities	18	
Waste management and remediation services	19	
Wholesale trade	20	
Information and cultural industries	21	
Some other sector: please specify your business sector	98	O/F
I would rather not say	99	F

[ASK INTERMEDIARIES only / Type 1]

[MULTIPLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#H2.

What types of tax-related work does your company do on behalf of your small business clients?

RESPONDENT INSTRUCTION: (Please choose all that apply.)

Accounting	01	
Payroll	02	
Tax preparation	03	
Bookkeeping	04	
Some other type of work: please specify	98	O/X
I would rather not say	99	F

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#H3.

How long has your business been in operation?

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Less than one year	01	
1 to 2 years	02	
3 to 5 years	03	
6 to 10 years	04	
Over 10 years	05	
I would rather not say	99	F

[ASK ALL]

[SINGLE MENTION]

[LIST ORDER: In order]

Q#H4.

In which region is your business based:

RESPONDENT INSTRUCTION: (ONLY ONE MENTION POSSIBLE)

Atlantic	01	
Quebec	02	
Ontario	03	
Western Canada	04	
Territories (Nunavut, Yukon, Northwest)	05	
National operation/Locations in multiple regions	06	
I would rather not say	99	F

Thank you for taking the time to complete this survey. Your opinions are important to us.

Leger



leger360.com



[@leger360](https://twitter.com/leger360)



[/LegerCanada](https://www.facebook.com/LegerCanada)



[/company/leger360](https://www.linkedin.com/company/leger360)



[@leger360](https://www.instagram.com/leger360)