



Canada Revenue Agency Agence du revenu
du Canada

Recherche qualitative 2018-2019 sur le Programme des indices de l'ARC

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro de contrat : 46558-195413/001/CY

Valeur du contrat : 70 886,03 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution du contrat : 24 décembre 2018

Date de livraison : Juin 2019

Numéro d'enregistrement : POR 097-18

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'ARC à l'adresse suivante : media.relations@cra-arc.gc.ca

This report is also available in English.

Recherche qualitative 2018-2019 sur le Programme des indices de l'ARC

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada, par Sage Research Corporation

Juin 2019

L'Agence du revenu du Canada a confié au fournisseur Sage Research Corporation le mandat de mener une étude de recherche qualitative sur l'opinion publique à propos des connaissances et de l'impression de la population sur le Programme des indices de l'ARC, et de mettre à l'essai du matériel de communication lié au signalement des indices sur les cas de fraude fiscale nationale soupçonnée. Les résultats ont été utilisés pour aider le Programme des indices à poursuivre sa stratégie visant à améliorer la qualité des indices reçus et à améliorer les communications avec les contribuables. Du 12 au 21 février 2019, huit groupes de discussion ont été organisés, soit deux groupes dans chacune des villes suivantes : Moncton, Montréal, Toronto et Vancouver. Les groupes variaient sur le plan du revenu des ménages, et sur la probabilité qu'ils signaleraient la fraude fiscale soupçonnée. Cette publication rend compte des résultats de cette étude de recherche sur l'opinion publique.

This document is also available in English under the title : 2018-2019 CRA Leads Program Qualitative Research – Final Report

Autorisation de reproduction

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence du revenu du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante : media.relations@cra-arc.gc.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre du Revenu national, 2019.

Numéro de catalogue : Rv4-133/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-31873-8

Publications connexes (numero d'enregistrement : ROP 097-18)

Numéro de catalogue : Rv4-133/2019E-PDF (Rapport final, anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-31872-1

Table des matières

Résumé.....	4
L'impression du public sur les efforts déployés par l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale à l'échelle nationale	14
Facteurs perçus comme affectant la probabilité qu'une fraude fiscale soit signalée.....	16
Réactions aux messages.....	22
Page du site Web de l'ARC – <i>Aperçu</i>	30
Page du site Web de l'ARC – <i>Ce que vous devez savoir</i>	35
Page du site Web de l'ARC – <i>Renseignements à inclure</i>	38
Répercussion	42
Méthodologie.....	43
Annexe A - Grille de recrutement.....	46
Annexe B - Guide de discussion.....	54

Résumé

Le Programme des indices permet au public de faire la bonne chose et de signaler, de façon anonyme, les cas d'inobservation soupçonnée des lois fiscales fédérales. Il coordonne et passe en revue tous les indices reçus à l'échelle nationale pour aider l'Agence du revenu du Canada (ARC) à cibler les contribuables qui ne respectent pas leurs obligations fiscales. Un indice est de l'information fournie à l'Agence par le public qui permet de détecter une fraude fiscale potentielle.

Le programme compte sur le public pour fournir à l'Agence des indices pertinents qui peuvent faire l'objet d'une action. Par conséquent, la réussite du programme dépend de la qualité des indices reçus. Le programme prend des mesures en vue d'améliorer la qualité des indices qu'il reçoit. Des activités de communication ont été entreprises pour fournir aux Canadiens des éclaircissements relativement au type de renseignements requis lors de la soumission d'un indice. De plus, en réponse à la recommandation du Comité consultatif de la ministre sur l'économie clandestine, l'Agence a apporté des améliorations à la page Web externe du Programme des indices.

Le but de cette recherche était d'obtenir des renseignements auprès du grand public pour aider le Programme des indices à poursuivre sa stratégie visant à améliorer la qualité des indices qu'il reçoit et à améliorer les communications auprès des contribuables.

Les objectifs de la recherche étaient les suivants :

- Obtenir l'impression du public et évaluer ses connaissances actuelles sur le Programme des indices de l'Agence (notamment son image de marque), ainsi que sur son rôle et son utilité;
- Explorer la compréhension et les attentes du public à l'égard du processus de soumission des indices et de ce que l'Agence fait avec ces soumissions;
- Déterminer ce qui contribue au signalement des fraudes fiscales et ce qui fait obstacle à ce signalement;
- Tester le matériel de communication actuel et récemment élaboré.

Afin de concourir aux objectifs ci-dessus, les groupes de discussion se sont penchés sur l'efficacité communicationnelle des documents suivants :

- Cinq concepts de messages ayant pour but d'encourager le signalement d'un indice;
- Site Web de l'Agence qui fournit de l'information sur le signalement des indices;
- Exemples d'indices complets et incomplets.

Du 12 au 21 février 2019, huit groupes de discussion ont été organisés, soit deux groupes dans chacune des villes suivantes : Moncton, Montréal, Toronto et Vancouver. Les groupes variaient sur le plan du revenu des ménages, et sur la probabilité qu'ils signaleraient la fraude fiscale soupçonnée. On a mené deux groupes de discussion avec chacun des groupes cibles suivants : 1) groupe à faible/moyen revenu – moins susceptible de signaler; 2) groupe à revenu élevé – moins susceptible de signaler; 3) groupe à faible/moyen revenu – plus susceptible de signaler; 4) groupe à revenu élevé – plus susceptible de signaler.

Cette recherche était de nature qualitative, non quantitative. Par conséquent, les résultats fournissent une indication des points de vue des participants à propos des sujets explorés, mais ne peuvent pas être généralisés statistiquement à l'ensemble de la population. Néanmoins, la recherche qualitative permet d'obtenir des réponses riches et approfondies qu'il est difficile d'obtenir au moyen d'autres méthodes de recherche. L'aperçu et l'orientation fournis par la recherche qualitative en font un outil approprié pour examiner les opinions des participants et leurs réactions face au matériel de communication.

L'impression du public sur les efforts déployés par l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale à l'échelle nationale

La plupart des participants de tous les groupes cibles ont déclaré être peu ou pas au courant des efforts de l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale au pays. Parmi la minorité de participants qui a l'impression que l'Agence fait des efforts en ce qui concerne la fraude fiscale à l'échelle nationale, la majorité d'entre eux avait l'impression que l'Agence se concentre davantage sur « le gars ordinaire » plutôt que sur les personnes fortunées et les grandes entreprises.

Connaissance que l'Agence accepte les indices fournis par le public : La majorité des participants de tous les groupes cibles a déclaré ne pas savoir que l'Agence fournit au public un moyen pour signaler un cas de fraude fiscale nationale soupçonnée. Parmi la minorité de participants qui a déclaré être au courant que l'Agence accepte les indices, leur niveau de connaissance était pour la plupart limité, sans aucune connaissance spécifique du programme ou de la manière de signaler un indice.

Connaissance du Programme des indices par son nom : Aucun des participants ne connaissait le nom « Programme des indices » (« Leads Program », en anglais), que ce soit de façon spontanée ou avec aide.

Facteurs perçus comme affectant la probabilité qu'une fraude fiscale soit signalée

On a demandé aux participants les raisons pour lesquelles une personne serait plus susceptible de signaler un cas de fraude fiscale nationale soupçonnée, et ce qui fait en sorte qu'une personne hésiterait à signaler un cas. Les résultats étaient similaires pour tous les groupes cibles.

Plus susceptible de signaler : Les raisons les plus souvent données par les participants pour expliquer pourquoi une personne serait plus susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée tombaient dans deux catégories : un lien personnel avec le fraudeur fiscal ou une opposition de principe à la fraude fiscale. Les deux catégories de raisons ont été souvent mentionnées.

- Lien personnel avec le présumé fraudeur fiscal : Dans cette catégorie, les deux raisons les plus souvent données pour expliquer qu'une personne soit plus susceptible de dénoncer l'individu sont le fait que la personne n'aime pas le présumé fraudeur fiscal ou qu'elle est jalouse de son mode de vie.
- Opposition de principe à la fraude fiscale : Les deux raisons les plus mentionnées qui pourraient motiver quelqu'un à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée étaient l'équité dans le sens « je paie ma juste part d'impôt, donc tout le monde devrait le faire »,

et le fait que l'impôt sert aux programmes et aux services importants, ce qui implique que la fraude fiscale signifie moins d'argent pour les financer.

Moins susceptible de signaler : Le fait de ne pas trop savoir que l'Agence accepte les indices du public concernant la fraude nationale soupçonnée est une raison importante pour laquelle une personne pourrait être moins susceptible de signaler un indice. À part cette raison, les quatre raisons les plus souvent mentionnées pour expliquer pourquoi une personne serait moins susceptible de signaler un cas de fraude fiscale nationale soupçonnée étaient :

- Inquiétude à propos de l'anonymat – si le présumé fraudeur fiscal découvre qui l'a dénoncé, il pourrait y avoir des représailles.
- Protection d'un membre de la famille ou d'un ami
- Petite valeur monétaire : Les raisons données pour expliquer qu'une personne soit moins susceptible de signaler lorsque la valeur monétaire est perçue comme « petite » sont les suivantes :
 - La fraude fiscale soupçonnée n'est pas perçue comme grave.
 - Cela ne vaut pas le temps et les efforts pour la signaler.
 - L'Agence pourrait dépenser beaucoup plus pour enquêter que ce qu'elle récupérerait.
- Compassion pour la personne ou l'entreprise : Une personne peut être réticente à l'idée de signaler une fraude fiscale commise par une personne qu'elle perçoit comme étant une personne honnête ou une petite entreprise qui a du mal à joindre les deux bouts.

Les autres raisons mentionnées par certains participants pour expliquer qu'une personne soit moins susceptible de signaler une fraude fiscale nationale soupçonnée comprenaient :

- Le principe général que « les gens devraient se mêler de leurs affaires ».
- Le manque de certitude à savoir si une fraude fiscale a été commise – la personne ne veut pas mettre dans l'embarras quelqu'un qui n'est pas en réalité un fraudeur.
- L'Agence pourrait également s'intéresser sur la conformité fiscale de la personne qui soumet un indice.
- Ne pas déclarer une partie de ses revenus est acceptable sur le plan culturel – « tout le monde le fait ».
- L'impression que l'Agence pourrait ne rien faire avec l'indice – une attitude qui pourrait être en partie due à la faible connaissance de ce que fait l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale au pays, et du fait que les Canadiens ne semblent pas être au courant que l'Agence accepte des indices du public concernant la fraude fiscale nationale soupçonnée et y donne suite.

Réactions aux messages

On a montré aux participants cinq messages dans le contexte de l'énoncé : « Voici différents concepts de messages visant à encourager une personne qui est au courant d'un cas de fraude fiscale soupçonnée commise par une personne ou une entreprise à le signaler à l'Agence. » Par souci de commodité, on a assigné aux concepts une lettre à titre de référence. Les résultats se ressemblaient d'un groupe cible à l'autre.

Concept le plus fort : concept S

S : La fraude fiscale réduit le financement des services essentiels, comme les hôpitaux, les écoles et les programmes sur lesquels nous comptons tous. Cela n'est peut-être pas facile, mais en signalant la fraude fiscale à l'ARC, vous aidez à voir à ce que le régime fiscal soit juste pour tous.

Le concept S a été le plus fort des cinq concepts. Presque tous les participants l'ont classé comme étant « significatif et motivant », et bon nombre d'entre eux l'ont classé au premier ou au deuxième rang sur ce plan. Le principal élément du concept S qui est à l'origine de la réaction positive généralisée a été la référence aux « *services essentiels comme les hôpitaux, les écoles et les programmes sur lesquels nous comptons tous* ». Cela présente un avantage concret et éloquent associé au signalement de la fraude fiscale. On a souvent fait remarquer qu'en faisant référence aux écoles et aux hôpitaux, on ajoute une dimension émotionnelle positive au concept, compte tenu de l'importance de ces institutions dans la vie de la plupart des gens.

Les autres éléments positifs comprenaient la référence à l'équité et à l'empathie apparente de reconnaître que « *cela n'est peut-être pas facile* » de signaler un indice à l'Agence. Le concept n'a pas suscité de réactions négatives notables.

Second concept le plus fort : concept F

F : Le gouvernement du Canada s'est engagé à faire en sorte que le régime fiscal soit équitable pour tous. Tous les contribuables doivent payer leur juste part d'impôt et respecter les lois canadiennes. Soupçonnez-vous qu'un particulier ou une entreprise ne le fait pas? Dénoncez-les à l'Agence du revenu du Canada (ARC). Votre identité sera protégée et les renseignements que vous fournirez à l'ARC demeureront anonymes, conformément à la loi.

Le concept F a été classé le deuxième concept le plus fort, derrière le concept S. Environ trois quarts des participants l'ont classé comme étant « significatif et motivant », et environ la moitié d'entre eux l'ont classé au premier ou au deuxième rang sur ce plan. L'élément positif perçu comme étant le plus important du concept F a été la dernière phrase : « *Votre identité sera protégée et les renseignements que vous fournirez à l'ARC demeureront anonymes, conformément à la loi.* » Cet élément élimine directement un obstacle important au signalement d'un indice pour bon nombre de participants. Certains participants ont proposé d'ajouter cet élément au concept S pour le rendre encore plus fort.

Le principal problème avec le concept F soulevé par bon nombre de participants a été le langage utilisé : il a été rédigé avec un style « gouvernemental » ennuyeux qui n'est ni intéressant ni touchant – en particulier si on le compare au concept S.

Concepts intermédiaires : concepts K et R

K : Quelques dollars de revenus non déclarés pourraient ne pas sembler très importants, mais collectivement, ils représentent des milliards de dollars perdus qui sont nécessaires pour financer les services publics dans votre collectivité. Faites partie de la solution! Signalez la fraude fiscale soupçonnée.

R : Une personne qui utilise les services gouvernementaux, mais qui ne paie pas d'impôt, met sa main dans votre portefeuille et se sert. Ce n'est pas honnête. Signalez-nous les cas de fraude fiscale soupçonnée.

Pour ces deux concepts, un peu plus de la moitié des participants les ont classés comme étant « significatifs et motivants », et un peu moins du tiers d'entre eux les ont classés au premier ou deuxième rang sur ce plan.

Concept K : Parmi les participants qui ont aimé le concept K, les principaux éléments positifs étaient :

- « ... des milliards de dollars perdus qui sont nécessaires pour financer les services publics dans votre collectivité » : La référence à « des milliards de dollars » indique concrètement que beaucoup d'argent n'est pas perçu en raison de la fraude fiscale.
- « Faites partie de la solution » : Certains participants ont préféré cette formulation plus légère de l'appel à l'action à la phrase utilisée dans le concept B (« Faites votre part et signalez-la! »), que certains trouvaient trop « raide ».

Le principal problème que certains participants avaient avec le concept K était la référence à « quelques dollars de revenus non déclarés ». Comme il a été mentionné, bon nombre de participants ont dit qu'ils ne signaleraient pas à l'Agence une fraude fiscale soupçonnée si la valeur monétaire était perçue comme petite. Cela a également amené certains à croire que le concept K laisse entendre que l'Agence se concentre sur les enquêtes sur les fraudes fiscales impliquant « le gars ordinaire ».

Concept R : Essentiellement, les participants n'avaient pas la même perception du ton de ce concept, tel qu'il est véhiculé dans la phrase « met sa main dans votre portefeuille et se sert ». Certains ont trouvé que cette phrase, dont l'effet sur la personne est fort, motivante. D'autres percevaient son ton comme étant trop dramatique ou « exagéré », comme l'a dit l'un d'entre eux.

Concept le moins fort : concept B

B : Certains estiment que s'ils ne déclarent pas un petit montant de revenu, s'ils travaillent pour de l'argent comptant ou s'ils ne tiennent pas un registre, l'ARC ne le saura pas. C'est faux. L'ARC dispose de nombreux outils et partenaires pour détecter la fraude fiscale. Faites votre part et signalez-la!

La plupart des participants ont perçu le concept B comme étant négatif. Il y a plusieurs aspects que bon nombre de participants n'ont pas aimés :

- Il a été perçu comme étant axé sur les fraudes fiscales soupçonnées commises par « le gars ordinaire ».
- « L'ARC dispose de nombreux outils et partenaires pour détecter la fraude fiscale » : Cette phrase a suscité deux types de réactions négatives :
 - Comme elle sous-entend que l'Agence possède déjà les capacités requises pour détecter la fraude fiscale, elle semble suggérer qu'il n'est pas nécessaire de signaler les indices à l'ARC.
 - Certains participants ont perçu que le concept implique que le gouvernement surveille intensivement les Canadiens, et n'ont pas aimé cette image.
- Le ton est perçu comme étant trop raide/agressif.

Page du site Web de l'ARC – Aperçu

Les participants ont passé en revue les trois premières pages du site Web de l'ARC, *Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada : Aperçu, Ce que vous devez savoir et Renseignements à inclure*.

De manière générale, les participants estiment que le contenu de ces trois pages Web est rédigé dans un langage clair et est facile à comprendre. Il y a eu des questions au sujet d'éléments de certaines pages en particulier, mais celles-ci étaient plus à savoir s'ils étaient d'accord ou non avec le contenu.

Effet perçu de l'absence de rétroaction

La page *Aperçu* précise :

Toutefois, vous ne recevrez pas de nouvelles ni de mises à jour après avoir soumis un indice. Il en est ainsi parce que l'Agence ne peut pas vous divulguer des renseignements au sujet d'autres contribuables.

La plupart des participants ont convenu que, pour des raisons de confidentialité, l'Agence ne devrait pas divulguer de renseignements personnels sur la cible de l'indice. Cela étant dit, certains ont dit que ce manque de « *nouvelles ou de mises à jour* » ferait en sorte que certaines personnes seraient moins susceptibles de signaler un cas soupçonné de fraude fiscale.

Les participants ont formulé diverses suggestions à propos de ce que l'Agence pourrait faire pour aider à compenser l'effet dissuasif de « l'absence de rétroaction ». Bon nombre de participants étaient d'accord avec la suggestion de donner des renseignements statistiques globaux sur l'utilité du Programme des indices. Des renseignements généraux de ce type ne porteraient atteinte à la vie privée de personne. L'idée est que cela motiverait les gens à signaler et à faire en sorte qu'ils se sentent bien d'avoir fait l'effort de le faire et de savoir que le Programme fonctionne. Il a également été proposé que ces renseignements figurent non seulement dans un accusé de réception de la soumission de l'indice, mais aussi sur la page Web *Aperçu*. En les mettant sur la page Web, il serait peut-être plus facile de compenser l'effet négatif éventuel du texte « *pas de nouvelles ni de mises à jour* » sur la probabilité de passer à l'action en soumettant un indice.

Réactions face à l'absence de récompenses monétaires

La page Web *Aperçu* fait mention : « *De plus, l'ARC n'offre pas de récompenses monétaires pour les renseignements concernant la fraude fiscale soupçonnée obtenus dans le cadre de ce programme.* » Bien que certains participants ont mentionné que la récompense monétaire pourrait inciter les gens à soumettre des indices, la majorité d'entre eux était d'accord avec la politique actuelle de l'Agence qui consiste à ne pas verser de récompenses monétaires pour les cas de fraude fiscale nationale. Les participants qui ont dit qu'il ne devrait pas y avoir de récompenses monétaires ont convenu que le fait d'offrir de telles récompenses augmenterait le nombre d'indices soumis à l'Agence. Toutefois, ils ont exprimé deux types d'objections à offrir des récompenses :

- Il y aurait un grand nombre d'indices de mauvaise qualité.
- Offrir une récompense irait à l'encontre de l'engagement de l'Agence en matière de protection de la vie privée : Selon certains participants, si la récompense monétaire est liée d'une certaine

manière à l'argent recueilli de la cible, la personne qui soumet l'indice reçoit des renseignements personnels sur la cible.

Page du site Web de l'ARC – *Ce que vous devez savoir*

Section Protection de la vie privée

Bon nombre de participants ont dit qu'il est très important que la personne qui soumet un indice demeure anonyme, dans le sens que la cible ne connaisse jamais l'identité de la personne. La section *Protection de la vie privée* de la page Web aborde le sujet dans la sous-section *Vous resterez anonyme*. Cette sous-section peut être divisée en deux parties : une partie que les participants ont aimée, car ils ont perçu une promesse d'anonymat; une partie que bon nombre de participants n'ont pas aimée, car elle a été interprétée comme mettant en doute la promesse d'anonymat.

Les participants ont aimé cette partie	Vous resterez anonyme Lorsque vous signalez une fraude fiscale soupçonnée (en soumettant un indice), on ne vous demande pas de divulguer de renseignements personnels à votre sujet. La protection des renseignements personnels est importante et l'ARC s'engage à protéger votre identité.
Les participants n'ont pas aimé cette partie	Cela signifie que l'ARC fera tout en son pouvoir, en vertu de la loi, pour protéger votre identité ainsi que tout renseignement qui laisse entendre que vous avez soumis un indice. Par conséquent, si une demande officielle liée à la Loi sur l'accès à l'information ou à la Loi sur la protection des renseignements personnels est déposée, l'ARC revendiquera une exception à la divulgation de tels renseignements en vertu des sous-alinéas 16(1)c)(ii) de la Loi sur l'accès à l'information et 22(1)b)(ii) de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Cette dernière partie posait des problèmes qui remettaient en doute la promesse d'anonymat perçue comme simple et directe dans la première partie :

- « *L'ARC fera tout en son pouvoir* » : Ce passage a souvent été interprété comme signifiant qu'il y a des circonstances où l'Agence divulguera l'identité de la personne qui soumet un indice.
- Référence à diverses lois : Certains participants ont dit que la référence continue à diverses lois portait à confusion et ne signifiait rien pour eux. Pour cette raison, ils n'étaient pas assurés que leur anonymat serait préservé.

Section Processus

Processus

Lorsque l'ARC reçoit un indice (celui-ci doit être en français ou en anglais), elle :

- vérifie l'identité du fraudeur fiscal soupçonné
- examine l'indice pour déterminer s'il y a fraude fiscale
- prend les mesures appropriées pour traiter le type de fraude fiscale dont il est question

Bon nombre de participants ont trouvé que cette section est rédigée dans un langage clair et qu'elle fournit des renseignements pertinents. L'un des principaux points positifs perçus retenus est

l'impression que l'Agence engage une action – ce qui peut aider à inciter une personne à soumettre son indice.

Les participants ont été questionnés précisément sur le troisième point qui fait référence à « *prendre les mesures appropriées* ». La plupart d'entre eux étaient à l'aise avec la formulation. Certains participants ont mentionné avoir interprété « mesures appropriées » comme signifiant que l'Agence pourrait prendre des mesures plus ou moins rigoureuses en fonction des particularités du cas. Cela a été perçu comme une bonne chose et peut aider une personne à se sentir à l'aise de soumettre un indice. La personne n'a pas à se sentir inquiète ou coupable du fait que l'individu dénoncé est puni plus sévèrement que ce qu'il mérite.

On a également montré aux participants le texte suivant qui pourrait être ajouté au troisième point :

Ces mesures d'observation sont plus ou moins sévères. Elles peuvent comprendre une lettre d'information, une nouvelle cotisation, une vérification et, lorsque la situation le justifie, des amendes, des pénalités et des poursuites criminelles. Selon la mesure choisie pour intervenir, le traitement du dossier peut s'avérer plus long. L'objectif est toujours d'informer les contribuables et de favoriser l'observation de leurs obligations à long terme.

Les opinions des participants sur l'ajout ou non de ce texte au troisième point étaient divergentes. Certains ont aimé l'idée d'expliquer qu'il existe un éventail de mesures que l'Agence pourrait prendre, même s'ils l'avaient déjà déduit de l'expression « mesures appropriées ». D'autres participants ont estimé que cela n'était pas nécessaire.

Certains groupes de discussion ont suggéré de laisser le texte du troisième point comme tel, mais de créer un hyperlien avec le texte « mesures appropriées » vers l'explication ci-dessus. Bon nombre de participants étaient d'accord avec cette suggestion, car elle indique clairement que d'autres renseignements sur la signification de « mesures appropriées » sont disponibles pour les participants qui veulent en savoir plus, mais ils ne sont pas imposés aux participants qui ne ressentent pas le besoin d'en lire davantage.

Page du site Web de l'ARC – Renseignements à inclure

La page Web *Renseignements à inclure* comporte quatre sections : *Principaux renseignements d'identification, Faits, Pièces justificatives* et *Exemples d'indices complets et incomplets*. Le groupe de discussion a surtout porté sur la dernière section.

La plupart des participants ont aimé le concept consistant à fournir un exemple d'indice incomplet par rapport à un indice complet. Cela rend plus concret ce à quoi l'Agence s'attend et illustre ce qui ne serait pas correct. Selon les participants, cela contribuerait à réduire le nombre d'indices inadéquats soumis. À partir du texte du site Web, certains participants ont compris qu'une personne peut soumettre un indice relativement moins complet, même si elle n'a pas tous les renseignements requis pour un indice complet.

Même si l'idée de donner un exemple d'indice complet et incomplet est considérée comme utile, un certain nombre de participants ont dit que l'indice complet pourrait décourager les personnes à soumettre leur indice. Le fait est que les exemples d'indices complets contiennent beaucoup de détails qui, selon les participants, ne seraient pas souvent disponibles aux personnes qui souhaitent soumettre un indice. Une personne qui se concentre sur un indice complet et qui compare ses renseignements à ceux de l'indice complet peut conclure qu'elle n'a pas suffisamment de renseignements pour répondre aux exigences de l'Agence ou justifier sa soumission.

On a demandé aux participants de regarder les deux premières phrases de la page *Renseignements à inclure* (de préférence, avant les sections *Principaux renseignements d'identification, Faits et Pièces justificatives*). Ces phrases énoncent : « *Vous n'aurez peut-être pas tous les renseignements suggérés ci-dessous, mais plus vous donnerez de détails, plus il sera facile pour l'ARC d'assurer des règles du jeu équitables pour tous les Canadiens.* » Ce texte a été perçu comme indiquant clairement qu'il est acceptable et utile pour l'Agence qu'une personne soumette un indice moins complet. Toutefois, certains participants ont dit qu'ils l'avaient déjà oublié au moment d'arriver à la section sur les indices complets et incomplets. Certains ont donc suggéré que cela soit reformulé dans cette section.

Plusieurs participants ont suggéré que, pour réduire l'effet potentiellement décourageant de l'indice complet, il devrait également y avoir un exemple d'indice intermédiaire qui ne serait pas complet, mais qui contiendrait suffisamment de renseignements utiles pour l'Agence. Cette mesure permettrait d'indiquer de manière concrète que l'indice n'a pas besoin d'être complet. Plusieurs participants ont suggéré une variante qui consisterait en un indice ayant « le minimum de renseignements requis par l'Agence ».

Répercussion

La recherche a mis en évidence différents thèmes de communication susceptibles d'accroître la volonté de signaler une fraude fiscale nationale soupçonnée.

Un objectif de base et nécessaire de la communication est de sensibiliser le public au fait que l'Agence accepte les indices du public sur une fraude fiscale nationale soupçonnée. La connaissance de ce fait est relativement faible.

Outre ce fait, les thèmes de communication les plus importants seraient :

- L'équité dans le sens « Je paie ma juste part d'impôt, donc tout le monde devrait le faire. »
- L'impôt finance d'importants programmes et services, et la fraude fiscale réduit le financement de ces programmes et de ces services. Il est préférable de mentionner des programmes et des services précis très utilisés afin de présenter le point de manière plus concrète et plus pertinente.
- La personne qui soumet un indice restera anonyme.
- L'Agence ne vise pas uniquement « le gars ordinaire » ou les petits montants.
- Fournir des exemples comparatifs d'indices complets et incomplets afin d'encourager la soumission d'indices qui contiennent plus de renseignements. Toutefois, vu que la quantité et le type de renseignements dans un indice complet peuvent décourager son signalement, indiquer également qu'il est utile de soumettre un indice, même si ce dernier est un peu moins complet.
- Démontrer l'utilité et l'efficacité du Programme des indices au moyen de mesures statistiques. Cela est important pour a) compenser le fait que l'Agence ne peut pas fournir de commentaires sur les cas individuels, b) montrer que l'Agence donne suite aux indices soumis par le public, et peut-être pour c) montrer que le montant perçu est important.

Valeur du contrat : 70 886,03 \$ (TVH comprise)

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par la présente, à titre de dirigeant principal de Sage Research Corporation, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Rick Robson
Vice-président
Sage Research Corporation

L'impression du public sur les efforts déployés par l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale à l'échelle nationale

Connaissance des efforts déployés pour lutter contre la fraude fiscale nationale

La plupart des participants de tous les groupes cibles ont déclaré être peu ou pas au courant des efforts de l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale au pays.

Certains ont mentionné qu'ils ne s'attendraient pas à voir des personnes de leur entourage affirmer qu'elles avaient été prises par l'Agence à commettre une fraude fiscale, donc leur connaissance de ce que l'Agence pourrait faire serait basée sur des reportages dans l'actualité. L'impression était que de telles histoires ne sont pas chose courante.

« Il est possible qu'il se passe bien des choses et que nous n'en entendions simplement pas parler. Il pourrait s'agir d'un manque de visibilité en ce qui concerne les mesures réellement prises. [Traduction libre] »

Parmi la minorité de participants qui a l'impression que l'Agence fait des efforts en ce qui concerne la fraude fiscale à l'échelle nationale, la majorité d'entre eux avait l'impression que l'Agence se concentre davantage sur « le gars ordinaire » plutôt que sur les personnes fortunées et les grandes entreprises. Les personnes moins fortunées et les petites entreprises sont perçues comme n'ayant pas les ressources des personnes plus fortunées ou des plus grandes entreprises pour prendre part à des activités sophistiquées de planification fiscale ou pour traiter avec l'Agence lors d'un différend.

Connaissance du Programme des indices

Connaissance que l'Agence accepte les indices fournis par le public : La majorité des participants de tous les groupes cibles a déclaré ne pas savoir que l'Agence fournit au public un moyen pour signaler un cas de fraude fiscale nationale soupçonnée. Plusieurs participants ont indiqué qu'ils supposaient que cela était possible, mais qu'ils n'avaient jamais entendu parler d'un programme spécifique. La connaissance du programme semblait plus faible à Montréal que dans les autres villes : à Montréal, aucun participant n'était précisément au courant que l'Agence acceptait les indices; alors que dans les autres villes, un peu plus de la moitié des participants n'étaient pas au courant.

Parmi la minorité de participants qui a déclaré être au courant que l'Agence accepte les indices, leur niveau de connaissance était pour la plupart limité, sans aucune connaissance spécifique du programme ou de la manière de signaler un indice.

Dans deux des groupes de discussion, on a demandé aux participants quels seraient les termes utilisés pour lancer une recherche s'ils souhaitaient signaler à l'Agence un cas de fraude fiscale soupçonnée. Les types de phrases mentionnées dans le contexte de l'Agence comprenaient :

- Ligne de délation
- Signaler des fraudes fiscales/comment signaler une fraude fiscale

- Signaler une évasion fiscale
- Signaler un cas de fraude fiscale

Connaissance du Programme des indices par son nom

Connaissance spontanée : aucun participant n'avait une connaissance spontanée du nom du programme.

Connaissance assistée : lorsqu'on a mentionné que le nom du programme de l'Agence était « Programme des indices » (« Leads Program », en anglais), aucun participant n'a indiqué avoir déjà entendu le nom du programme.

Impressions sur le nom « Leads Program », « Programme des indices »

On a demandé aux participants si le nom du programme dans le contexte de l'Agence donnait l'impression qu'il s'agit d'une façon de signaler les cas de fraude fiscale soupçonnée. La plupart des participants ont indiqué que cette interprétation ne leur serait pas venue facilement à l'esprit.

Un petit nombre de participants ont dit interpréter le terme « indices » au sens utilisé, par exemple, dans les enquêtes policières. Dans ce contexte, ils ont indiqué que le nom « Programme des indices » suggérerait qu'il s'agit d'un programme pour fournir des indices sur la fraude fiscale.

Cependant, la plupart ont mentionné que le nom ne suggérerait rien en particulier, ou suggérerait quelque chose de plus « positif ». Les types d'associations positives mentionnées comprenaient :

- Possibilités
- Indices de vente
- Indices d'emploi
- Leadership

Plusieurs participants ont suggéré que le terme « indices » laisse place à trop d'interprétations différentes pour être un nom adéquat et reconnaissable pour le programme.

Pour les participants de Montréal, le nom du programme en français, Programme des indices, n'a pas évoqué d'associations à la fraude fiscale. Certains ont indiqué qu'au contraire, le terme « indices » leur rappelle un indice quelconque, comme un indice statistique ou un indice boursier.

On a demandé aux participants quel terme serait plus descriptif que « indices » pour le nom du programme. Les suggestions comprenaient :

- Utiliser le terme « tips » à la place de « leads » en anglais; bien que quelques participants aient mentionné que ce terme pourrait être interprété comme des « conseils sur la production de déclarations de revenus ».
- Intégrer « tax cheats » ou « tax cheating » [fraude fiscale].
- Utiliser le mot « fraud » [fraude], p. ex., « Fraud Busters » [Détection de la fraude], « Fraud Stoppers » [Arrêt de la fraude], « Fraud Prevention » [Prévention de la fraude].
- Intégrer le mot « report » [signaler].

- Intégrer le mot « Hotline » [ligne d'assistance].

Facteurs perçus comme affectant la probabilité qu'une fraude fiscale soit signalée

On a demandé aux participants de discuter des deux questions suivantes :

Parmi les personnes qui savent qu'on peut signaler des cas soupçonnés de fraude fiscale au pays à l'ARC, certaines personnes sont susceptibles de signaler une fraude fiscale soupçonnée, alors que d'autres ne sont pas susceptibles de le faire.

- *À votre avis, quelles sont les raisons pour lesquelles certaines personnes sont plus susceptibles de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée à l'ARC?*
- *À votre avis, quelles sont les raisons pour lesquelles certaines personnes sont moins susceptibles de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée à l'ARC?*

Afin d'orienter cette discussion, on a également montré aux participants une liste d'exemples de différents types de fraude fiscale pour les aider à donner un sens à l'expression « fraude fiscale ». Les exemples énumérés comprenaient (on a indiqué aux participants qu'il ne s'agissait pas d'une liste complète) :

- ne pas déclarer tous ses revenus
- recevoir de l'argent comptant « au noir »
- créer de fausses dépenses ou retenues d'impôt
- créer une fausse entreprise en vue de faire des réclamations pour pertes et de réduire l'impôt
- Comme entreprise, ne pas verser les retenues à la source appropriées
- demander faussement des prestations fiscales ou des crédits d'impôt

Prenez note que la question posée ci-dessus aux groupes de discussion indiquait délibérément que la personne est au courant qu'un cas de fraude fiscale soupçonnée peut être signalé à l'Agence. On a procédé ainsi, parce qu'on estimait qu'il pourrait s'agir d'un obstacle, et l'objectif était de diriger la discussion vers d'autres facteurs pouvant entrer en jeu. D'ailleurs, comme décrit précédemment, peu de participants savaient que l'on peut fournir des indices à l'Agence, et aucun d'entre eux n'était au courant de l'existence du Programme des indices. Par conséquent, le manque de connaissance est certainement un facteur important contribuant à la faible probabilité qu'une personne fournisse des indices à l'Agence concernant un cas de fraude fiscale soupçonnée : connaissance relativement faible que l'Agence accepte les indices provenant du public, connaissance faible de la façon de signaler un indice et connaissance faible du Programme des indices.

Dans l'ensemble, les résultats étaient semblables dans les différents groupes cibles. À ce titre, la discussion rapportée ci-dessous ne fait pas de distinction entre les groupes cibles.

Raisons pour lesquelles une personne est *plus susceptible* de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée

Les raisons les plus souvent données par les participants pour expliquer pourquoi une personne serait plus susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée tombaient dans deux catégories :

- Un lien personnel quelconque avec le fraudeur fiscal.
- Une opposition de principe à la fraude fiscale.

Lien personnel

Trois principaux types de liens personnels négatifs pourraient inciter une personne à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée, les deux premiers types étant très largement mentionnés :

- *Avoir de la haine contre le présumé fraudeur fiscal* : Outre « haine », les participants ont utilisé des mots comme « revenge » [revanche], « vengeance » [vengeance] ou « retribution » [représailles]. L'idée est que, pour une raison quelconque qui n'est pas nécessairement directement reliée à la fraude fiscale en tant que telle, une personne peut en vouloir à une autre personne ou à une entreprise. Le signalement de la fraude fiscale soupçonnée pourrait être un moyen de « faire payer » l'autre partie.
- *Jalousie* : Une personne peut voir une autre personne qui vit apparemment au-dessus de ses moyens et, essentiellement, signaler la fraude fiscale soupçonnée sous le coup de la jalousie. Cette motivation comprend un principe d'équité, comme il est décrit dans la prochaine section. Cependant, les participants qui ont donné ce facteur sont allés au-delà de la notion d'équité en l'associant aussi à la jalousie personnelle comme une source de motivation.

Ce n'est pas juste parce qu'une personne pourrait gagner plus d'argent, mais ne pas réclamer son impôt. Cela n'est tout simplement pas juste. Il se peut qu'on gagne autant d'argent, mais on doit toujours payer de l'impôt, puis on ressent un sentiment d'amertume et on le signale. [Traduction libre]

Quand on travaille fort et qu'on paie son impôt, et l'on voit quelqu'un d'autre qui ne paie pas son impôt et qui mène une vie facile pour cette raison, on ressent de la colère parce que ce n'est pas juste, surtout si cette personne l'affiche aisément. [Traduction libre]

- *Répercussions personnelles négatives directes de la fraude fiscale* : Certains participants ont déclaré que si la fraude fiscale a une incidence directe et négative d'une quelconque façon sur une autre personne, cette personne serait plus susceptible de la signaler à l'Agence.

Opposition de principe à la fraude fiscale

La notion d'« équité » est une opposition de principe à la fraude fiscale largement mentionnée qui pourrait inciter quelqu'un à signaler une fraude fiscale soupçonnée à l'Agence. L'idée fondamentale est la suivante : « Je paie ma juste part d'impôt, donc tout le monde devrait le faire. »

Je pense que pour beaucoup de gens, les règles existent pour une raison et l'équité est une chose. Donc, si je déclare tout ce que je gagne honnêtement et que je paie tout mon impôt, alors tout le monde devrait le faire. Je pense que c'est une question d'équité. [Traduction libre]

C'est une question d'équité générale. Je paie mon impôt, donc tout le monde devrait payer sa juste part d'impôt, n'est-ce pas? [Traduction libre]

Je veux simplement que les gens paient leur juste part d'impôt. Si je dois payer ma juste part, je veux qu'ils paient leur juste part aussi. [Traduction libre]

Un autre principe très largement mentionné était l'idée selon laquelle l'impôt finance d'importants programmes et services, et la fraude fiscale réduit les fonds disponibles pour financer ces programmes et ces services. Plusieurs participants ont également associé ce principe à une répercussion surtout locale en ce sens qu'il y aurait moins de fonds disponibles pour financer les programmes et les services dans leur collectivité.

Dans la section suivante, *Réactions aux messages*, on verra que les deux principes susmentionnés, soient l'équité et le financement des programmes et des services, étaient des éléments importants ayant contribué à des réactions plus favorables aux messages.

Certains participants ont dit qu'en règle générale, une personne qui croit fermement que les lois doivent être observées (pas seulement les lois fiscales) serait plus susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée à l'Agence.

Autres facteurs

Valeur monétaire élevée : L'effet de la valeur perçue de la fraude fiscale a surtout été abordé durant la discussion sur les raisons pour lesquelles une personne serait moins susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée : bon nombre de participants ont dit qu'ils seraient moins susceptibles de signaler la fraude si la valeur monétaire est petite. Ainsi, la probabilité de signalement est plus élevée lorsque de grosses sommes monétaires sont impliquées.

Croyance que l'Agence prendra des mesures en réponse à l'indice : Encore une fois, le point a surtout été abordé lors de la discussion sur les raisons pour lesquelles une personne serait moins susceptible de signaler un indice : si une personne ne croit pas que l'Agence donnera suite à un indice, elle sera moins susceptible de lui signaler. Ainsi, la volonté d'une personne à signaler un indice dépend de sa certitude que l'Agence prendra des mesures en réponse à cet indice.

Récompense monétaire : Plusieurs participants ont déclaré qu'une personne serait plus susceptible de signaler un indice si elle recevait une récompense monétaire pour le faire. La question de la récompense monétaire a été abordée à un autre moment dans les groupes de discussion et les résultats sont résumés dans la section *Page du site Web de l'Agence – Aperçu*. On verra dans cette section que la plupart des participants n'étaient pas d'avis que le Programme des indices devrait offrir un incitatif ou une récompense monétaire. C'est probablement la raison pour laquelle il y a peu de participants qui l'ont mentionné lors de la discussion sur les facteurs susceptibles d'accroître la probabilité qu'un indice soit signalé.

Obligation légale de signaler : Quelques participants ont dit qu'une personne peut se trouver dans une situation où elle a une obligation « légale » de signaler une fraude fiscale soupçonnée. Ces participants ont cité comme exemple les comptables qui, selon eux, ont une telle obligation. Nous ne savons pas s'il existe dans ce cas une obligation légale ou s'il s'agit plutôt d'une question d'éthique professionnelle.

Raisons pour lesquelles une personne est moins susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée

Les quatre raisons les plus souvent mentionnées dans les groupes cibles pour expliquer pourquoi une personne serait moins susceptible de signaler un cas de fraude fiscale nationale soupçonnée étaient :

- Inquiétude à propos de l'anonymat
- Protection d'un membre de la famille ou d'un ami
- Petite valeur monétaire
- Compassion pour la personne ou l'entreprise

Inquiétude à propos de l'anonymat

Bon nombre de participants ont dit qu'ils seraient moins susceptibles de signaler un fraudeur fiscal si ce dernier est en mesure de savoir qui a donné l'indice à l'Agence. Ce qui préoccupe, c'est qu'il pourrait y avoir des représailles ou des conséquences négatives.

Je crains les représailles, en particulier si je connais la personne. La personne se vengera-t-elle contre moi? [Traduction libre]

J'aurais peur de la dénoncer, car je craindrais d'être identifié. Si j'ai plus que la certitude qu'on ne m'identifiera pas, je serai plus susceptible de dénoncer la personne. [Traduction libre]

Ce qui préoccupait est que l'anonymat pourrait être compromis par la façon dont l'Agence mène l'enquête. De plus, certains craignaient que la nature de la situation fasse en sorte que seul l'informateur ou un petit nombre de personnes soient au courant de la fraude, ce qui signifie que le fraudeur pourrait trouver par lui-même la personne qui l'a dénoncé à l'Agence.

Protection d'un membre de la famille ou d'un ami

Bon nombre de participants ont affirmé qu'ils ne dénonceraient pas un membre de la famille ou un ami, car ils ne veulent pas leur causer de problème avec l'Agence.

Je pense que beaucoup de gens seraient réticents à l'idée de dénoncer un ami ou un voisin qui fraude l'impôt. Je pense que bon nombre de gens hésiteraient à appeler, à moins d'avoir un problème avec cette personne, d'avoir été arnaqués par la personne pour une raison donnée, ou par une entreprise. [Traduction libre]

Petite valeur monétaire

Bon nombre de participants ont dit qu'ils ne dénonceraient pas une personne si la valeur monétaire était perçue comme petite. On n'a pas tenté de quantifier ce que l'on entend par « petite » lors des groupes de discussion, mais il y a eu des mentions spontanées de valeurs allant de « quelques dollars » à quelques milliers de dollars. On a mentionné plusieurs types de raisons pour expliquer cette attitude :

- La fraude fiscale, sur ce plan, n'est pas perçue comme grave.

Si vous pensez, et bien, vous savez, que ce n'est que quelques dollars, ça ne vous dérange pas vraiment, mais si vous pensez que c'est important, vous serez peut-être plus enclin à signaler la fraude. [Traduction libre]

- En rapport avec cela, il ne vaut pas la peine qu'une personne gaspille son temps et ses efforts pour la signaler.

Si le montant d'argent est petit, je considérerais qu'il ne vaut pas la peine d'y consacrer du temps. [Traduction libre]

- L'Agence peut dépenser beaucoup plus que ce qui est récupéré pour enquêter sur la fraude fiscale de petite valeur.

Il s'agit d'impôt payé pour l'ARC, non? Si elle revient réclamer quelques centaines ou un millier de dollars, elle pourrait dépenser, vous savez, des tas de salaires et de ressources pour y parvenir. Le calcul ne fonctionne juste pas. [Traduction libre]

Compassion pour la personne ou l'entreprise

Bon nombre de participants ont dit qu'ils ne dénonceraient pas une personne honnête ou une petite entreprise qui a du mal à joindre les deux bouts. Ils ne veulent pas causer d'autres problèmes à la personne ou à l'entreprise, et ils ne leur en veulent pas de recevoir de l'argent supplémentaire pour les aider à payer les factures. De plus, il est probable que ce point de vue soit lié au facteur de la « petite valeur monétaire », dans la mesure où les personnes ou les entreprises dans ce cas ne sont pas perçues comme de gros fraudeurs fiscaux.

Si elles travaillent très fort pour gagner leur vie, je ne vais pas signaler cela. [Traduction libre]

Il y a des gens qui, littéralement, n'ont pas de toit au-dessus de la tête. Donc, s'ils font quelque chose pour 60 \$ pour pouvoir manger pendant un mois, c'est l'argent dont ils disposent pour se nourrir durant un mois. Genre, vous allez les dénoncer à l'ARC? [Traduction libre]

Autres facteurs

Certains participants ont mentionné les raisons suivantes pour lesquelles une personne serait moins susceptible de signaler une fraude fiscale soupçonnée :

- « *Les gens devraient se mêler de leurs affaires* »/« *Ne sois pas un délateur* » : Une personne peut se comporter de façon à ne pas se mêler des affaires des autres.

Pour moi, personnellement, ce serait seulement parce que j'estime que je dois me mêler de mes affaires. Je sais que, parfois, ce n'est pas la meilleure solution, mais cela m'a été « martelé » toute ma vie. Je pense que beaucoup de gens sont comme ça. Genre, en gros, ne dénonce pas les gens.
[Traduction libre]

Il existe un tabou majeur entourant le commérage. Je dirais que la plupart des gens ont cette croyance, en particulier lorsqu'il est question de personnes ou de relations. [Traduction libre]

- *Le manque de certitude à savoir si une fraude fiscale a été commise* : Une personne qui soupçonne une fraude fiscale, mais qui a peur de se tromper, pourrait être moins susceptible de la signaler à l'Agence. La personne ne veut pas causer du tort à quelqu'un qui, en fait, n'est pas un fraudeur.

Cela dépend du type de renseignements que vous avez obtenu. On pourrait être comme, ouais, peut-être, je ne sais pas, peut-être que je me suis trompé, je ne connais pas toute l'histoire, peut-être que c'est compliqué, je ne connais pas leur situation fiscale. Alors, vous pourriez penser ne pas en savoir assez pour pouvoir faire un rapport. [Traduction libre]

- *L'Agence pourrait également s'intéresser sur la personne qui soumet l'indice* : Ce point a principalement été abordé sous l'angle que l'Agence pourrait aussi décider de vérifier si la personne qui soumet l'indice respecte les lois fiscales. Une autre préoccupation concernait le fait que l'Agence pourrait demander à la personne qui soumet l'indice des renseignements supplémentaires, voire même l'impliquer formellement dans les démarches visant à lutter contre la fraude fiscale. Le résultat pourrait être que la personne serait plus impliquée et les efforts plus importants que ce qu'elle souhaite.

Comme j'ai dénoncé quelqu'un, peut-être que l'Agence étudiera plus longuement mon cas.
[Traduction libre]

Êtes-vous en ce moment impliqué dans cette chasse aux sorcières, à défaut d'avoir une expression plus juste? [Traduction libre]

Auriez-vous à aller en Cour? [Traduction libre]

À propos de ce point, plusieurs participants ont dit qu'une personne qui fraude l'impôt serait moins susceptible de dénoncer quelqu'un d'autre.

Un autre point lié soulevé par quelques participants est qu'une personne peut voir quelqu'un s'en tirer après avoir commis un certain type de fraude fiscale et décider de faire la même chose puisque cette personne semble s'en tirer.

- *Ne pas déclarer une partie de ses revenus est acceptable sur le plan culturel* – « *Tout le monde le fait* » : On peut penser qu'il s'agit d'une pratique courante et acceptée qui n'est pas vraiment « mauvaise » en soi.

À propos de ce point, certains participants ont dit qu'une personne ne signalerait pas une fraude fiscale soupçonnée si elle y retire un avantage. Le type d'exemple donné était un arrangement consistant à payer au vendeur une somme en espèces moins élevée. Le vendeur peut être le fraudeur, s'il demande un prix en espèces plus bas parce qu'il ne déclare pas le revenu, mais la personne qui paie le prix plus bas – qui ne commet pas une fraude – en tire néanmoins un avantage.

- *L'Agence peut ne rien faire* : Si une personne doute que l'Agence fasse effectivement le suivi de l'indice, elle sera moins susceptible de lui signaler. Cette croyance peut être liée aux résultats de la connaissance décrits précédemment : on ne sait pas trop ce que fait l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale à l'échelle nationale, et on est peu au courant du fait que l'Agence accepte les indices du public sur les fraudes fiscales soupçonnées.

Ils ne se soucient pas de signaler car ils ne pensent pas que quelque chose de concret sera fait.
[Traduction libre]

Quelques participants ont donné les raisons suivantes pour lesquelles une personne serait moins susceptible de signaler une fraude fiscale soupçonnée :

- Une personne peut ne pas être consciente ou ne pas se rendre compte de l'effet négatif qu'une fraude fiscale peut avoir sur la communauté ou sur les autres contribuables.
- L'Agence peut se montrer trop sévère relativement à la fraude fiscale selon l'ampleur de celle-ci. Il convient de noter que cette question a également été abordée lors de la discussion sur le site Web de l'Agence – voir *Page du site Web de l'Agence – Ce que vous devez savoir*.

Les personnes moins susceptibles de signaler pourraient ne pas croire que l'Agence applique une procédure équitable, ce qui signifie que vous ne voulez pas dénoncer quelqu'un pour 5 000 \$ et découvrir qu'elle a perdu son emploi, et peut-être son mari ou sa femme à cause de cette épreuve que vous avez provoquée. [Traduction libre]

- Une personne peut ne pas signaler à l'ARC une fraude fiscale soupçonnée si elle n'aime pas l'Agence.

Réactions aux messages

On a montré aux participants cinq messages dans le contexte de l'énoncé : « Voici différents concepts de messages visant à encourager une personne qui est au courant d'un cas de fraude fiscale soupçonnée commise par une personne ou une entreprise à le signaler à l'Agence. » Avant de discuter des concepts, on leur a demandé de remplir un formulaire qui comprenait deux questions :

- Triez les cinq concepts de messages dans l'une ou l'autre des deux catégories suivantes : *Significatif et motivant pour vous de songer à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée* ou *Pas très significatif ni motivant pour vous de songer à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée*.

- Classez en ordre les cinq concepts de messages en fonction de leur caractère significatif ou motivant.

Les concepts

Voici les cinq concepts de messages. Dans les groupes de discussion, chaque membre a reçu une lettre par souci de commodité, et les mêmes lettres ont été utilisées dans le rapport à cette fin.

S : La fraude fiscale réduit le financement des services essentiels, comme les hôpitaux, les écoles et les programmes sur lesquels nous comptons tous. Cela n'est peut-être pas facile, mais en signalant la fraude fiscale à l'ARC, vous aidez à voir à ce que le régime fiscal soit juste pour tous.

F : Le gouvernement du Canada s'est engagé à faire en sorte que le régime fiscal soit équitable pour tous. Tous les contribuables doivent payer leur juste part d'impôt et respecter les lois canadiennes. Soupçonnez-vous qu'un particulier ou une entreprise ne le fait pas? Dénoncez-les à l'Agence du revenu du Canada (ARC). Votre identité sera protégée et les renseignements que vous fournirez à l'ARC demeureront anonymes, conformément à la loi.

K : Quelques dollars de revenus non déclarés pourraient ne pas sembler très importants, mais collectivement, ils représentent des milliards de dollars perdus qui sont nécessaires pour financer les services publics dans votre collectivité. Faites partie de la solution! Signalez la fraude fiscale soupçonnée.

R : Une personne qui utilise les services gouvernementaux, mais qui ne paie pas d'impôt, met sa main dans votre portefeuille et se sert. Ce n'est pas honnête. Signalez-nous les cas de fraude fiscale soupçonnée.

B : Certains estiment que s'ils ne déclarent pas un petit montant de revenu, s'ils travaillent pour de l'argent comptant ou s'ils ne tiennent pas un registre, l'ARC ne le saura pas. C'est faux. L'ARC dispose de nombreux outils et partenaires pour détecter la fraude fiscale. Faites votre part et signalez-la!

Préférences en matière de concepts

Voici un résumé des cotes et des classements des cinq concepts :

- Le concept S a été le plus fort. Presque tous les participants l'ont classé comme étant « significatif et motivant », et bon nombre d'entre eux l'ont classé au premier ou au deuxième rang.
- Le concept F a été classé le deuxième concept le plus fort. Environ trois quarts des participants l'ont classé comme étant « significatif et motivant », et environ la moitié d'entre eux l'ont classé au premier ou au deuxième rang.
- Les concepts K et R étaient intermédiaires : un peu plus de la moitié des participants les ont classés comme étant « significatifs et motivants », et un peu moins du tiers d'entre eux les ont classés au premier ou deuxième rang.
- La plupart des participants ont perçu le concept B comme étant négatif.

Les résultats se ressemblaient d'un groupe cible à l'autre.

Concept S

S : La fraude fiscale réduit le financement des services essentiels, comme les hôpitaux, les écoles et les programmes sur lesquels nous comptons tous. Cela n'est peut-être pas facile, mais en signalant la fraude fiscale à l'ARC, vous aidez à voir à ce que le régime fiscal soit juste pour tous.

Le principal élément du concept S qui est à l'origine de la réaction positive généralisée a été la référence aux « services essentiels comme les hôpitaux, les écoles et les programmes sur lesquels nous comptons tous ». Cela présente un avantage concret et éloquent associé au signalement de la fraude fiscale. On a souvent fait remarquer qu'en faisant référence aux écoles et aux hôpitaux, on ajoute une dimension émotionnelle positive au concept, compte tenu de l'importance de ces institutions dans la vie de la plupart des gens. Le fait de les décrire comme étant des « services essentiels » était crédible aux yeux des participants.

Selon moi, le concept S touche droit au cœur tout le monde, car tout le monde veut de bons soins de santé, tout le monde souhaite de bonnes écoles pour ses enfants, n'est-ce pas? Et il est vrai que l'impôt contribue énormément à ces services. [Traduction libre]

Dans mon cas, le concept S arrivait au premier rang. Les hôpitaux, les écoles, les soins aux personnes âgées; ce sont tous des éléments qui m'ont touché, peut-être parce qu'ils sont importants pour moi. Ce concept était donc mon numéro un et de loin. [Traduction libre]

Cela me parle directement parce que je sais que j'utilise ces programmes. Il ne s'agit pas de programmes utilisés par peu de personnes; tout le monde les utilise. Et quelqu'un doit payer pour cela. [Traduction libre]

C'est un avantage. Tout le monde doit se rendre à l'hôpital un jour ou l'autre. Tout le monde doit fréquenter une école. D'autres programmes sont financés par le gouvernement. Nous devons payer notre impôt pour bénéficier de ces programmes. [Traduction libre]

Le concept d'« équité » a été mentionné par certains à titre d'élément important à l'appui. L'équité est importante dans le sens que tout le monde doit payer sa juste part d'impôt pour ces importants services. Dans la section précédente, *Raisons pour lesquelles une personne est plus susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée*, de nombreux participants ont indiqué que l'« équité » pourrait encourager une personne à signaler une fraude fiscale soupçonnée à l'Agence. L'idée de base était la suivante : « Je paie ma juste part d'impôt, donc tout le monde devrait le faire. » Toutefois, nous suggérons que la référence à l'équité dans le concept S ne représente peut-être pas la notion de « payer sa juste part » aussi directement qu'elle le pourrait. Le concept S fait référence à « faire en sorte que le régime fiscal soit juste pour tous ». La question à savoir si le régime fiscal est juste pour l'ensemble de la population est sans doute un aspect quelque peu différent de l'équité.

Certains participants ont également apprécié la phrase « *cela n'est peut-être pas facile* ». Ils ont perçu cette phrase comme reconnaissant les efforts faits par la personne qui soumet un indice. Un des participants a réagi de façon négative à la phrase, indiquant que cette dernière pourrait décourager une personne à signaler.

Nous comprenons que ce n'est peut-être pas si facile, mais vous pouvez le faire, car le régime fiscal est pour tout le monde. [Traduction libre]

Je suis d'accord, puisque cela est probablement difficile [à faire]. Je ne veux peut-être pas le faire, ça ne vaut pas la peine; c'est ce qu'on comprend dans « cela n'est pas facile ». [Traduction libre]

Les réactions négatives au concept S étaient rares. À titre informatif, un ou quelques participants ont mentionné :

- Préférer un ton plus percutant afin de motiver à agir, comme dans le concept B.
- Douter que l'argent recueilli par le Programme des indices ait une incidence significative sur le financement des hôpitaux, des écoles, etc.
- En ce qui concerne le point précédent, généralement percevoir le gouvernement comme étant inefficace ou comme ne faisant pas un bon travail au chapitre de l'affectation de l'argent des contribuables.

Concept F

F : Le gouvernement du Canada s'est engagé à faire en sorte que le régime fiscal soit équitable pour tous. Tous les contribuables doivent payer leur juste part d'impôt et respecter les lois canadiennes. Soupçonnez-vous qu'un particulier ou une entreprise ne le fait pas? Dénoncez-les à l'Agence du revenu du Canada (ARC). Votre identité sera protégée et les renseignements que vous fournirez à l'ARC demeureront anonymes, conformément à la loi.

Le concept F a été classé le deuxième concept le plus fort, derrière le concept S. Environ trois quarts des participants l'ont classé comme étant « significatif et motivant », et environ la moitié d'entre eux l'ont classé au premier ou au deuxième rang.

L'élément positif perçu comme étant le plus important du concept F a été la dernière phrase : « *Votre identité sera protégée et les renseignements que vous fournirez à l'ARC demeureront anonymes, conformément à la loi.* » Dans la première partie du groupe de discussion, lorsque les participants ont discuté des raisons pour lesquelles une personne serait moins susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée, ils ont été nombreux à mentionner des préoccupations relatives à l'anonymat. Cette phrase répond directement et clairement à cette préoccupation. Certains ont suggéré d'ajouter cet élément au concept S.

Le concept F a aussi été perçu de façon positive par certains parce qu'il est axé sur le concept de l'équité.

Plusieurs participants ont aimé l'expression « *respecter les lois canadiennes* », car elle laisse entendre qu'il y a une justification légale de signaler une fraude fiscale et qu'il ne s'agit pas simplement de « dénoncer » quelqu'un.

La loi est évoquée à quelques reprises dans cet élément et il semble donc y avoir un cadre légal. Il n'indique pas simplement de dénoncer tout ce que l'on sait sur son voisin. [Traduction libre]

Le principal problème avec le concept F soulevé par bon nombre de participants a été le langage utilisé : il a été rédigé avec un style « gouvernemental » ennuyeux qui n'est ni intéressant ni touchant – en particulier si on le compare au concept S. Contrairement au concept S, il ne mentionne pas les services tels que les hôpitaux et les écoles que beaucoup de personnes utilisent; son effet sur la personne est donc moins importante.

Il s'agit de la version approuvée par le gouvernement. J'avais envie de me lever les yeux au ciel lorsque je l'ai lu. Un jargon juridique propre au gouvernement est utilisé. [Traduction libre]

Gouvernement du Canada, droit canadien, je reconnais que c'est important, mais l'aspect de l'équité n'est pas évoqué avec autant d'efficacité parce que le message ne me touche pas personnellement. Je crois que c'est pourquoi je ne l'ai pas aimé. [Traduction libre]

Si vous lisez le concept F comme quelque chose tout droit sorti d'un livre, c'est tout à fait logique. Toutefois, il ne suscite rien pour la majorité des personnes qui le lit. Il ne stimule aucune motivation. [Traduction libre]

Concept K

K : Quelques dollars de revenus non déclarés pourraient ne pas sembler très importants, mais collectivement, ils représentent des milliards de dollars perdus qui sont nécessaires pour financer les services publics dans votre collectivité. Faites partie de la solution! Signalez la fraude fiscale soupçonnée.

Un peu plus de la moitié des participants ont classé le concept K comme étant « significatif et motivant », et un peu moins du tiers d'entre eux l'ont classé au premier ou deuxième rang.

D'après les participants qui ont aimé le concept K, les éléments perçus de façon positive sont les suivants :

- « ... des milliards de dollars perdus qui sont nécessaires pour financer les services publics dans votre collectivité » : La référence à « des milliards de dollars » indique concrètement que beaucoup d'argent n'est pas perçu en raison de la fraude fiscale. La phrase relie ensuite ce montant important aux répercussions sur « votre collectivité », ce qui renforce la pertinence personnelle du message.
- « *Faites partie de la solution* » : Certains participants ont préféré cette formulation plus légère de l'appel à l'action à la phrase utilisée dans le concept B (« *Faites votre part et signalez-la!* »), que certains trouvaient trop « raide ».
- L'idée que de petits montants de fraude fiscale peuvent s'accumuler pour devenir des montants importants : Certains participants ont eu une réaction positive à cette idée, mais, comme il est mentionné ci-dessous, elle a plus fréquemment suscité une réaction négative au concept.

Le principal problème que certains participants avaient avec le concept K était la référence à « *quelques dollars de revenus non déclarés* ». Comme il a été mentionné dans la section précédente, *Raisons pour lesquelles une personne est moins susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée*, bon nombre de participants ont dit qu'ils ne signaleraient pas à l'Agence une fraude fiscale soupçonnée si la valeur monétaire était perçue comme petite. Le concept K a été considéré comme étant axé sur les cas de fraude fiscale concernant une petite valeur monétaire.

Cela a également amené certains à croire que le concept K laisse entendre que l'Agence se concentre sur les enquêtes sur les fraudes fiscales impliquant « le gars ordinaire » plutôt que les personnes fortunées ou les grandes entreprises. Cela a été jugé inapproprié et injuste.

Je regarde cela et je pense; l'expression « quelques dollars de revenus non déclarés » me pousse à croire qu'ils s'en prennent encore au gars ordinaire. [Traduction libre]

Quand j'entends ce message, je pense : « Bien entendu, ils pourraient cibler le gars ordinaire, mais ils ont bien d'autres chats à fouetter. » [Traduction libre]

Plusieurs participants ont dit qu'ils ne jugeaient pas crédible l'énoncé selon lequel « *quelques dollars de revenus non déclarés* » pourraient s'accumuler pour devenir des « *milliards de dollars* ».

Cela ne me semblait pas plausible. Selon moi, si vous dites quelques dollars, je pense, du moins pour moi, quelques dollars sont comme de la petite monnaie. Alors comment des milliards de dollars pourraient être perdus au Canada? Il faudrait beaucoup de temps. [Traduction libre]

Concept R

R : Une personne qui utilise les services gouvernementaux, mais qui ne paie pas d'impôt, met sa main dans votre portefeuille et se sert. Ce n'est pas honnête. Signalez-nous les cas de fraude fiscale soupçonnée.

Un peu plus de la moitié des participants ont classé le concept R comme étant « significatif et motivant », et un peu moins du tiers d'entre eux l'ont classé au premier ou deuxième rang.

Essentiellement, les participants n'avaient pas la même perception du ton de ce concept, tel qu'il est véhiculé dans la phrase « *met sa main dans votre portefeuille et se sert.* » Certains ont trouvé que cette phrase, dont l'effet sur la personne est fort, motivante.

Cela me motive plus à dénoncer. Je ne veux pas qu'on vole mon argent. J'ai donc pensé : « Oh! S'ils abusent du système, ils me volent de l'argent. » C'est concret. [Traduction libre]

Personnellement, je l'ai aimé parce qu'il me fait vivre la situation et me met dans la peau d'une victime. Je me sens donc attaqué par la personne qui évite l'impôt. [Traduction libre]

D'autres percevaient son ton comme étant trop dramatique, ou « exagéré », comme l'a dit l'un d'entre eux. Quelques participants n'ont pas aimé ce concept parce qu'ils l'ont vu comme un moyen de dresser les gens les uns contre les autres.

Le concept R tente de susciter la colère. Il tente d'éveiller un sentiment de colère et d'amertume envers son voisin. [Traduction libre]

Un autre problème soulevé par plusieurs participants à l'égard du concept R est que la première phrase, qui indique « *une personne qui utilise les services gouvernementaux* », peut laisser entendre qu'on met l'accent sur les personnes à faible revenu, comme celles qui reçoivent de l'aide sociale. D'après cette interprétation, le concept est considéré comme étant axé sur « le gars ordinaire » de manière inappropriée.

Concept B

B : Certains estiment que s'ils ne déclarent pas un petit montant de revenu, s'ils travaillent pour de l'argent comptant ou s'ils ne tiennent pas un registre, l'ARC ne le saura pas. C'est faux. L'ARC dispose de nombreux outils et partenaires pour détecter la fraude fiscale. Faites votre part et signalez-la!

La plupart des participants ont perçu le concept B comme étant négatif. Seul un petit nombre d'entre eux ont trouvé des aspects positifs au concept.

Le petit nombre de personnes qui l'ont aimé estimaient que le ton raide du message serait source de motivation. Cela dit, le message était plutôt considéré comme s'adressant au fraudeur, de façon à tenter de lui « faire peur » pour inciter l'observation fiscale. Il n'était pas vraiment considéré comme donnant une bonne raison de signaler la fraude fiscale soupçonnée commise par une autre personne.

Il y a plusieurs aspects du concept B que bon nombre de participants n'ont pas aimés :

- *Il a été perçu comme étant axé sur les fraudes fiscales soupçonnées commises par « le gars ordinaire »* : Cette perception découle de la mention d'« *un petit montant de revenu* ».

Cela m'a fait penser aux personnes qui font de petits travaux pendant les fins de semaine. Occupez-vous de vos affaires, l'ARC. Voilà le sentiment qu'inspire le concept B. [Traduction libre]

L'expression « un petit montant de revenu » a un ton mesquin. [Traduction libre]

- « *L'ARC dispose de nombreux outils et partenaires pour détecter la fraude fiscale* » : Cette phrase a suscité deux types de réactions négatives :
 - Comme elle sous-entend que l'Agence possède déjà les capacités requises pour détecter la fraude fiscale, elle semble suggérer qu'il n'est pas nécessaire de signaler les indices à l'ARC.

Elle laisse entendre que l'Agence a déjà suffisamment d'outils et de partenaires pour les détecter. Alors, pourquoi devrait-on s'en mêler? [Traduction libre]

Cette phrase est très contradictoire et démotivante si l'ARC dispose déjà de tous ces outils pour détecter ces choses. [Traduction libre]

- Certains participants ont perçu que le concept implique que le gouvernement surveille intensivement les Canadiens, et n'ont pas aimé cette image.

Le concept B a une consonance dictatoriale. Il pousse à croire que, où que vous soyez, on vous surveille. Eh bien, pas besoin de la ligne de signalement! [Traduction libre]

- *Le ton est perçu comme étant trop raide/agressif* : Cette constatation semble découler de l'ordre donné à la fin et se terminant par un point d'exclamation (« *Faites votre part et signalez-la!* »). Selon les participants, cette dernière phrase va trop loin en sous-entendant que le signalement de la fraude fiscale soupçonnée est l'obligation de tous. Contrairement au concept S, le concept B n'est pas considéré comme énonçant une raison ou un avantage positif pour motiver le signalement de la fraude fiscale soupçonnée.

Page du site Web de l'ARC – Aperçu

Les participants ont passé en revue les trois premières pages du site Web de l'ARC, *Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada*. Les trois pages étaient les suivantes : *Aperçu*, *Ce que vous devez savoir* et *Renseignements à inclure*. Après avoir examiné chaque page, on a posé des questions ciblées aux participants au sujet d'éléments de la page présentant un intérêt particulier pour ce projet. On leur a également demandé, lorsque le temps le permettait, de formuler des commentaires sur d'autres éléments. Les versions complètes de chaque page Web se trouvent en annexe.

De manière générale, les participants estiment que le contenu de ces trois pages Web est rédigé dans un langage clair et est facile à comprendre. Il y a eu des questions au sujet d'éléments de certaines pages en particulier, mais, comme discuté ci-dessous, ces questions étaient pour la plupart liées au contenu plutôt qu'au langage utilisé.

À la page *Aperçu*, deux éléments d'intérêt particulier se trouvaient dans la section *Vous changez le cours des choses* : la référence à « [...] ne recevrez pas de nouvelles ni de mises à jour » et « [...] n'offre pas de récompenses monétaires ».

Vous changez le cours des choses

L'ARC se sert des renseignements qui se trouvent dans votre indice afin d'assurer l'équité du régime fiscal pour tous les Canadiens. Votre indice pourrait également donner un coup de pouce aux mesures que l'ARC prend déjà pour lutter contre la fraude fiscale. Toutefois, vous ne recevrez pas de nouvelles ni de mises à jour après avoir soumis un indice. Il en est ainsi parce que l'ARC ne peut pas vous divulguer des renseignements au sujet d'autres contribuables. De plus, l'ARC n'offre pas de récompenses monétaires pour les renseignements concernant la fraude fiscale soupçonnée obtenus dans le cadre de ce programme. Lorsque vous soumettez un indice, vous soutenez votre collectivité ainsi que les programmes et les services sur lesquels nous comptons tous pour améliorer la qualité de vie au Canada.

Effet perçu de l'absence de rétroaction

On a demandé aux participants leurs réactions à l'égard de l'énoncé indiquant qu'aucune rétroaction n'est fournie après la soumission d'un indice :

Toutefois, vous ne recevrez pas de nouvelles ni de mises à jour après avoir soumis un indice. Il en est ainsi parce que l'ARC ne peut pas vous divulguer des renseignements au sujet d'autres contribuables.

La plupart des participants ont convenu que, pour des raisons de confidentialité, l'Agence ne devrait pas divulguer de renseignements personnels sur la cible de l'indice.

Cela étant dit, certains ont dit que ce manque de « nouvelles ou de mises à jour » ferait en sorte que certaines personnes seraient moins susceptibles de signaler un cas soupçonné de fraude fiscale.

Je crois que cet énoncé fait en sorte que les gens sont moins portés à agir, à prendre le risque de passer à l'action. [Traduction libre]

Je crois que dans le cas de quelqu'un agissant par mesquinerie, bien des gens agissent pour avoir la satisfaction immédiate de savoir qu'ils vous ont bien eu. Ils ne pourront pas obtenir cette satisfaction ici, donc je pense que cela dissuaderait ce type de personne d'entreprendre le processus. [Traduction libre]

Selon moi, lorsqu'elles lisent cet énoncé, elles se disent : « À quoi bon? Si je n'ai pas de rétroaction, pourquoi le ferais-je? Je ne connaîtrai pas le résultat de toute façon. Ma contribution sera-t-elle utile ou non? » [Traduction libre]

Les participants ont formulé diverses suggestions à propos de ce que l'Agence pourrait faire pour fournir une certaine forme de rétroaction après la soumission d'un indice :

- *Dire « merci »* : Plusieurs participants ont interprété le texte comme signifiant qu'il n'y aurait aucun accusé de réception de l'indice de la part de l'Agence. Ils ont suggéré de fournir un accusé de réception sous la forme suivante : « Nous vous remercions d'avoir soumis ces renseignements. »
- *Dire que l'Agence fait le suivi concernant l'indice* : Plusieurs participants ont suggéré de fournir une attestation indiquant que l'Agence fera le suivi ou a fait le suivi concernant l'indice.

Je suis d'accord avec l'aspect de la confidentialité, mais l'Agence pourrait au moins fournir une rétroaction indiquant que « oui, votre indice a fait l'objet d'un suivi » ou quelque chose du genre. [Traduction libre]

Dire quelque chose comme : « Nous vous remercions de votre indice. Nous allons prendre les mesures nécessaires pour examiner la question immédiatement ou à court terme. » De cette manière, je sais que mes préoccupations sont prises en compte. [Traduction libre]

Dire : « Merci, nous allons examiner la question. » [Traduction libre]

- *Dire que l'Agence fait le suivi de tous les indices* : Certains participants ont suggéré un énoncé général, comme « L'ARC fait le suivi de tous les indices », au lieu de dire que l'Agence fait le suivi d'un indice en particulier. Cela s'explique par la préoccupation que la formulation précédente pourrait porter atteinte à la vie privée.
- *Dire que les renseignements reçus étaient utiles, sans donner de détails* : Certains participants ont suggéré que l'Agence fournisse une rétroaction indiquant si l'indice a été utile ou non, mais sans donner de détails.

À tout le moins, dire que « les renseignements étaient utiles ». » [Traduction libre]

Dire « votre indice nous a aidé ou non il ne nous a pas aidé. » [Traduction libre]

On pourrait nous indiquer si l'indice a été utile ou s'il était pertinent. Il n'est pas nécessaire de nous dire qu'ils ont pris des mesures qui ont rapporté X millions. Mon intervention a-t-elle été utile? » [Traduction libre]

Encore une fois cependant, quelques participants ont pensé que cela pourrait porter atteinte à l'engagement de l'Agence en matière de protection des renseignements personnels.

- *Donner des renseignements statistiques globaux sur l'utilité du Programme des indices* : Cette suggestion a été formulée par les participants de certains groupes de discussion. Lorsqu'elle a été formulée, ces groupes étaient majoritairement d'accord de fournir ce type de renseignements. Des renseignements généraux de ce type ne porteraient atteinte à la vie privée de personne. L'idée est que cela motiverait les gens à signaler et à faire en sorte qu'ils se sentent bien d'avoir fait l'effort de le faire et de savoir que le Programme fonctionne. Il a également été proposé que ces renseignements figurent non seulement dans un accusé de réception de la soumission de l'indice, mais aussi sur la page Web *Aperçu*. En les mettant sur la page Web, il serait peut-être plus facile de compenser l'effet négatif éventuel du texte « pas de nouvelles ni de mises à jour » sur la probabilité de passer à l'action en soumettant un indice.

On souhaite recevoir un message de suivi général indiquant que j'ai bel et bien fait quelque chose de positif pour le système. [Traduction libre]

Je veux savoir que je fais une différence. [Traduction libre]

Montrez des statistiques ou quelque chose du genre : ce programme a permis de récupérer un certain montant d'argent. Donnez aux gens le sentiment d'obtenir des résultats, sinon personne n'agira. La formulation utilisée [en ce moment] est tellement fade; elle ne vous donne pas l'impression que vous obtenez des résultats. [Traduction libre]

En ce qui concerne le texte utilisé à la page *Aperçu*, « [...] l'ARC ne peut pas vous divulguer des renseignements au sujet d'autres contribuables », plusieurs participants ont suggéré d'ajouter une référence à la loi qui s'applique. L'idée était d'indiquer clairement que l'Agence n'agit pas ainsi de façon arbitraire, mais plutôt par exigence légale.

Je crois qu'on devrait indiquer que l'ARC ne divulgue pas de renseignements en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada; pas juste qu'elle ne le fait pas. Il ne s'agit pas de leur politique, mais plutôt d'une politique du gouvernement du Canada. Cela déresponsabilise l'ARC quant aux raisons pour lesquelles elle ne peut pas divulguer de renseignements. [Traduction libre]

Toutefois, quelques participants étaient d'avis que toutes ces explications ajouteraient trop de texte à la page Web. Nous soulignons également que la plupart des participants approuvaient le texte dans sa forme actuelle.

Réactions face à l'absence de récompenses monétaires

La page Web *Aperçu* fait mention : « *De plus, l'ARC n'offre pas de récompenses monétaires pour les renseignements concernant la fraude fiscale soupçonnée obtenus dans le cadre de ce programme.* »

Bien que certains participants ont mentionné que la récompense monétaire pourrait inciter les gens à soumettre des indices, la majorité d'entre eux était d'accord avec la politique actuelle de l'Agence qui consiste à ne pas verser de récompenses monétaires pour les cas de fraude fiscale nationale.

Les participants qui ont dit qu'il ne devrait pas y avoir de récompenses monétaires ont convenu que le fait d'offrir de telles récompenses augmenterait le nombre d'indices soumis à l'Agence. Toutefois, ils ont exprimé deux types d'objections à offrir des récompenses :

- *Il y aurait un grand nombre d'indices de mauvaise qualité* : On croit bien que même si le nombre d'indices soumis augmenterait, bon nombre d'entre eux seraient de mauvaise qualité ou de qualité contestable.

Je crois que cela fait ressortir le pire chez les gens. Ils signaleraient beaucoup plus de cas limites simplement pour obtenir de l'argent. [Traduction libre]

Cela va entraîner toutes sortes de réclamations erronées. [Traduction libre]

Il y aurait une vague massive de cas signalés, car plus vous essayez, plus vous avez de chances d'obtenir quelque chose. [Traduction libre]

- *Offrir une récompense irait à l'encontre de l'engagement de l'Agence en matière de protection de la vie privée* : Selon certains participants, si la récompense monétaire est liée d'une certaine manière à l'argent recueilli de la cible, la personne qui soumet l'indice reçoit des renseignements personnels sur la cible. Au minimum, cela leur indiquerait que la cible a été reconnue coupable de fraude fiscale, en plus de leur donner une certaine idée du montant d'argent dont il est question dans cette fraude fiscale. Ce type de renseignements est perçu comme allant à l'encontre de l'engagement de l'Agence en matière de protection de la vie privée de ne pas divulguer de renseignements au sujet d'autres contribuables.

Si vous ne la donnez qu'à ceux dont l'indice a porté des fruits, comme si je soumet un indice et que je reçois 500 \$, cela revient à me divulguer des renseignements personnels au sujet de la personne qui s'est fait prendre. Cela va donc à l'encontre des lois sur la protection des renseignements personnels. [Traduction libre]

À quel point le processus est-il anonyme si vous versez des incitatifs monétaires? Comment cela peut-il être anonyme? [Traduction libre]

Autres résultats concernant l'absence de récompenses monétaires :

- Plusieurs participants ont établi une distinction entre les particuliers et les entreprises qui commettent une fraude fiscale. Ils ont indiqué que les particuliers qui sont fraudeurs fiscaux sont couverts par les lois sur la protection des renseignements personnels et que, par conséquent, des récompenses monétaires ne devraient pas être remises. Selon eux, il serait toutefois acceptable de remettre des récompenses monétaires lorsqu'une entreprise est la cible.
- Plusieurs participants ont suggéré de retirer l'énoncé indiquant qu'il n'y aurait pas de récompenses monétaires de la page *Aperçu*. Ils ont dit qu'énoncer cette politique découragerait les gens de soumettre un indice qui, autrement, auraient présumé ne pas recevoir de récompense – c'est-à-dire qu'il y a un effet négatif lorsque l'on retire quelque chose à quelqu'un qui ne s'attendait à rien au départ.

Je ne pense pas qu'il devrait y avoir de récompenses, mais je suis déçu maintenant qu'il n'y en ait pas.
[Traduction libre]

Autres résultats

L'introduction de la page *Aperçu* établit une distinction entre le signalement d'une fraude fiscale commise au Canada et celui d'une fraude fiscale commise à l'étranger :

Si vous soupçonnez une personne, une entreprise ou un organisme de bienfaisance d'avoir commis une fraude fiscale au Canada, vous pouvez les dénoncer à l'Agence du revenu du Canada (ARC) en soumettant un indice au Programme des indices. Si les renseignements que vous détenez se rapportent à une fraude fiscale commise par un Canadien à l'international, vous devez les soumettre dans le cadre d'un autre programme, soit le [Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger](#).

Certains participants n'ont pas apprécié le fait que la personne qui soumet un indice doit choisir la voie à suivre pour le faire. Ils ont dit que la personne qui fournit un indice au sujet d'une fraude fiscale au Canada pourrait ne pas savoir ou ne pas être certaine si la fraude fiscale comprend également une composante internationale. Ils ont mentionné qu'il ne devrait y avoir qu'un seul portail pour soumettre un indice, et que l'Agence devrait être chargée de déterminer si la fraude fiscale est nationale, internationale ou les deux.

Je pourrais ne pas savoir si la fraude fiscale est internationale ou non. Je suis déjà indécis quant au signalement et maintenant je ne m'y retrouve plus, dois-je cliquer sur ce lien ou sur l'autre? C'est une autre chose à faire. Vous savez quoi? Ça ne vaut pas la peine. [Traduction libre]

Si l'objectif est de simplement encourager les gens à faire un signalement, vous devriez peut-être seulement ajouter quelque chose au processus actuel qui pourrait ensuite séparer [les deux types de fraudes fiscales], plutôt que de demander aux gens de faire ce choix dès le départ. [Traduction libre]

Dans de nombreux cas, il pourrait s'agir de fraude fiscale internationale, mais comment le saurais-je? Je vois ce qui se passe localement. C'est à vous, avec vos outils et votre expertise, de déterminer si cela s'étend au-delà de l'échelle locale. [Traduction libre]

Deux phrases de la page *Aperçu* ont été signalées comme bonnes par de nombreux participants, car elles renvoient à deux raisons importantes pour lesquelles les personnes pourraient soumettre des indices : l'équité et le soutien des programmes et des services. Les deux énoncés sont les suivants :

L'ARC se sert des renseignements qui se trouvent dans votre indice afin d'assurer l'équité du régime fiscal pour tous les Canadiens.

Lorsque vous soumettez un indice, vous soutenez votre collectivité ainsi que les programmes et les services sur lesquels nous comptons tous pour améliorer la qualité de vie au Canada.

Page du site Web de l'ARC – Ce que vous devez savoir

Section *Protection de la vie privée*

Bon nombre de participants ont dit qu'il est très important que la personne qui soumet un indice demeure anonyme, dans le sens que la cible ne connaisse jamais son identité (veuillez consulter la section du rapport *Raisons pour lesquelles une personne est moins susceptible de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée*). La section *Protection de la vie privée* de la page Web aborde le sujet dans la sous-section *Vous resterez anonyme*. Cette sous-section peut être divisée en deux parties : une partie que les participants ont aimée, car ils ont perçu une promesse d'anonymat; une partie que bon nombre de participants n'ont pas aimée, car elle a été interprétée comme mettant en doute la promesse d'anonymat.

<i>Les participants ont aimé cette partie</i>	<i>Vous resterez anonyme</i> Lorsque vous signalez une fraude fiscale soupçonnée (en soumettant un indice), on ne vous demande pas de divulguer de renseignements personnels à votre sujet. La protection des renseignements personnels est importante et l'ARC s'engage à protéger votre identité.
<i>Les participants n'ont pas aimé cette partie</i>	Cela signifie que l'ARC fera tout en son pouvoir, en vertu de la loi, pour protéger votre identité ainsi que tout renseignement qui laisse entendre que vous avez soumis un indice. Par conséquent, si une demande officielle liée à la Loi sur l'accès à l'information ou à la Loi sur la protection des renseignements personnels est déposée, l'ARC revendiquera une exception à la divulgation de tels renseignements en vertu des sous-alinéas 16(1)c(ii) de la Loi sur l'accès à l'information et 22(1)b(ii) de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Cette dernière partie posait des problèmes qui remettaient en doute la promesse d'anonymat perçue comme simple et directe dans la première partie :

- « *L'ARC fera tout en son pouvoir* » : Ce passage a souvent été interprété comme signifiant qu'il y a des circonstances où l'Agence divulguera l'identité de la personne qui soumet un indice. Ce n'est pas ce que souhaitent les participants qui voudraient un énoncé déclaratif simple comme « *L'Agence ne divulguera pas votre identité* ».

C'est un véritable signal d'alerte. « L'ARC fera tout en son pouvoir » – vraiment? [Traduction libre]

Cela signifie qu'il est possible que cette information soit divulguée. [Traduction libre]

« L'ARC fera tout en son pouvoir », d'accord. Cela ne me donne pas l'impression d'avoir une garantie. [Traduction libre]

J'aimais la première partie jusqu'à ce qu'on arrive à « L'ARC fera tout en son pouvoir, en vertu de la loi, pour protéger votre identité », car cela donne l'impression qu'il y a des circonstances où elle ne protégera pas votre identité. [Traduction libre]

- *Référence à diverses lois* : Certains participants ont dit que la référence continue à diverses lois portait à confusion et ne signifiait rien pour eux. Pour cette raison, ils n'étaient pas assurés que leur anonymat serait préservé. Plusieurs participants ont mentionné que cet énoncé leur donnait l'impression qu'ils devraient consulter un avocat s'ils songent à soumettre un indice. Plusieurs ont suggéré de rendre accessibles ces renseignements au moyen d'un hyperlien, au lieu de les énoncer sur cette page.

Un autre problème soulevé par plusieurs participants concernant la section sur la protection de la vie privée était les incohérences perçues : la première partie indique qu'« *on ne vous demande pas de divulguer de renseignements personnels à votre sujet* », mais la deuxième partie semble impliquer que des renseignements personnels sont recueillis et qu'ils pourraient être divulgués.

Je ne comprends pas pourquoi on indique qu'on ne nous demandera pas de divulguer de renseignements personnels à notre sujet. Si on ne me demande pas de fournir de renseignements personnels à mon sujet, pourquoi devrais-je me préoccuper de la Loi sur l'accès à l'information?
[Traduction libre]

Section *Processus*

Ce qui suit figure à la section *Processus* de la page Web *Ce que vous devez savoir* :

Processus

Lorsque l'ARC reçoit un indice (celui-ci doit être en français ou en anglais), elle :

- vérifie l'identité du fraudeur fiscal soupçonné;
- examine l'indice pour déterminer s'il y a fraude fiscale;
- prend les mesures appropriées pour traiter le type de fraude fiscale dont il est question.

Bon nombre de participants ont trouvé que cette section est rédigée dans un langage clair et qu'elle fournit des renseignements pertinents. L'un des principaux points positifs perçus retenus est l'impression que l'Agence engage une action – ce qui peut aider à inciter une personne à soumettre son indice.

*J'aime beaucoup cette section. J'aurais préféré la voir dans la section *Aperçu*. C'est ce qui m'aurait convaincu qu'une personne examinera bel et bien l'indice que j'ai fourni, que quelqu'un prendra les mesures appropriées.* [Traduction libre]

Il est rassurant de savoir qu'une personne examinera la question, parce que beaucoup d'éléments envoyés terminent leur parcours entre deux chaises. [Traduction libre]

Les participants ont été questionnés précisément sur le troisième point qui fait référence à « *prendre les mesures appropriées* ». La plupart d'entre eux étaient à l'aise avec la formulation. Certains participants ont mentionné avoir interprété « *mesures appropriées* » comme signifiant que l'Agence pourrait prendre des mesures plus ou moins rigoureuses en fonction des particularités du cas. Cela a été perçu comme une bonne chose et peut aider une personne à se sentir à l'aise de

soumettre un indice. La personne n'a pas à se sentir inquiète ou coupable du fait que l'individu dénoncé est puni plus sévèrement que ce qu'il mérite.

J'ai pensé que c'était très simple et que l'idée était que l'Agence examinera l'indice, le vérifiera et prendra les mesures appropriées, sans qu'elles soient draconiennes. [Traduction libre]

La deuxième partie de cette phrase, c'est cela, donc ils prennent les mesures appropriées pour traiter le type de fraude fiscale dont il est question. Donc, s'il s'agit de quelque chose de mineur, comme ne pas avoir produit sa déclaration de revenus, vous envoyez une lettre, c'est ça? Au lieu d'envoyer quelqu'un cogner à la porte avec une paire de menottes. [Traduction libre]

Cela m'indique qu'il y a différents niveaux. [Traduction libre]

Un nombre relativement petit de participants ont estimé que la signification de « mesures appropriées » est vague, et que cette notion devrait être expliquée davantage.

Après cette discussion, on a montré aux participants le texte suivant qui pourrait être ajouté au troisième point :

Ces mesures d'observation sont plus ou moins sévères. Elles peuvent comprendre une lettre d'information, une nouvelle cotisation, une vérification et, lorsque la situation le justifie, des amendes, des pénalités ou des poursuites criminelles. Selon la mesure choisie pour intervenir, le traitement du dossier peut s'avérer plus long. L'objectif est toujours d'informer les contribuables et de favoriser l'observation de leurs obligations à long terme.

Les opinions des participants sur l'ajout ou non de ce texte au troisième point étaient divergentes :

- Certains participants ont aimé voir qu'il existe un éventail de mesures « plus ou moins sévères » que l'Agence pourrait prendre, même s'ils l'avaient déjà déduit du texte figurant actuellement au troisième point. On a remarqué que pour les personnes qui supposent que l'Agence ne prend que des mesures « sévères », cela leur fournit l'assurance que des mesures moins sévères seront prises, le cas échéant.

Pour certaines personnes, cela peut faire une différence à savoir si elles soumettront un indice ou non – à quel point la sanction est-elle sévère? Peut-être souhaitez-vous seulement les faire payer leur solde dû et vous assurer qu'ils continuent de faire leurs paiements à l'avenir, au lieu d'être emprisonnés. [Traduction libre]

Que leur arrivera-t-il? Est-ce que, par ma faute, la vie d'une personne a complètement été chamboulée alors qu'elle n'avait rien fait de particulièrement grave? Cet énoncé m'indique que, selon la gravité des gestes de la personne, les répercussions seront différentes et appropriées. Même si je savais que les mesures seraient appropriées, l'énoncé me le confirme et me procure une paix d'esprit : je pourrai dormir ce soir, je n'ai pas ruiné la vie de quelqu'un. [Traduction libre]

Bien des gens présument que les mesures seront extrêmes, il serait donc utile que la majorité de la population sache qu'il existe un éventail de mesures. [Traduction libre]

« Mesures appropriées » n'est pas une expression claire de prime abord. Mais maintenant, nous savons ce qu'ils feront. [Traduction libre]

- Certains participants estimaient qu'il n'est pas nécessaire d'ajouter la proposition de texte supplémentaire. Ils croient qu'il s'agit seulement de plus de lecture et que le texte n'ajoute rien à ce qu'ils présumaient déjà.

Quelques-uns d'entre eux ont suggéré un compromis qui permettrait de conserver la formulation courte du troisième point. Le troisième point pourrait être révisé pour devenir « prend les mesures appropriées, qui sont plus ou moins sévères, pour traiter le type de fraude fiscale dont il est question ».

Certains groupes de discussion ont suggéré de laisser le texte du troisième point comme tel, mais de créer un hyperlien avec le texte « mesures appropriées ». Bon nombre de participants étaient d'accord avec cette suggestion, car elle indique clairement que d'autres renseignements sur la signification de « mesures appropriées » sont disponibles pour les gens qui veulent en savoir plus, mais ils ne sont pas imposés à ceux qui ne ressentent pas le besoin d'en lire davantage.

Section – Voici différents types de fraudes fiscales :

Cette section est composée d'une liste de neuf points énumérant les types de fraudes fiscales.

Bon nombre des participants ont indiqué trouver cette section utile parce qu'elle permet de mieux comprendre l'expression « fraude fiscale » qui figure sur le site Web.

Un des points de la liste est « *ne pas produire de déclarations de revenus au moment exigé* ». Certains participants ont souligné cet élément car ils ne croient pas qu'il s'agit de « fraude fiscale ». Selon eux, une personne qui ne produit pas de déclaration de revenus avant la date limite, mais qui en produit une à une date ultérieure ne devrait pas être considérée comme étant un « fraudeur fiscal ». Dans ce scénario, la personne a pris les mesures nécessaires pour produire sa déclaration de revenus et payer toute pénalité ou tout intérêt. Aux yeux des participants, cela semble très excessif d'appeler cette personne un fraudeur fiscal.

Page du site Web de l'ARC – Renseignements à inclure

La page Web *Renseignements à inclure* comporte quatre sections : *Principaux renseignements d'identification*, *Faits*, *Pièces justificatives* et *Exemples d'indices complets et incomplets*. Le groupe de discussion a surtout porté sur la dernière section qui donne des exemples d'indices complets et incomplets.

Prenez note que la version de la section *Exemples d'indices complets et incomplets* mise à l'essai dans les groupes de discussion était différente de la version actuellement affichée sur le site Web de l'Agence.

- Le site Web actuel montre un exemple d'indice complet et un exemple d'indice incomplet pour un scénario fiscal (une personne qui reçoit des prestations d'assurance-emploi, mais

qui travaille à temps plein dans le domaine de la construction et se fait payer en argent comptant). Aux fins de la recherche effectuée auprès des groupes de discussion, l'Agence a élaboré quatre scénarios fiscaux différents pour donner des exemples. La page Web montrée aux participants comprenait qu'un seul scénario, et les différents groupes examinaient différents scénarios. Les quatre scénarios étaient les suivants :

- La non-déclaration des gains provenant de la vente ou de la location de biens immobiliers.
- La réclamation de montants de prestation/crédit auxquels le particulier n'a pas droit pour l'allocation canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH.
- Revenus non déclarés par une entreprise.
- Entreprise qui ne déclare pas ou ne verse pas de retenues sur la paye.

La version complète de chaque scénario se trouve en annexe.

- En comparaison au scénario du site Web, les scénarios réécrits : a) inversent l'ordre de présentation des éléments, de manière à ce que l'exemple commence par un indice incomplet au lieu d'un indice complet; b) ont été reformatés pour que les commentaires sur l'indice incomplet et l'indice complet soient présentés sous la forme de points au lieu d'un paragraphe.

Exemple d'indice complet et incomplet

La plupart des participants ont aimé le concept consistant à fournir un exemple d'un indice incomplet par rapport à un indice complet afin de réduire le nombre d'indices incomplets. Cela a été perçu comme rendant plus concret ce à quoi l'Agence s'attend et comme illustrant ce qui ne serait pas adéquat. Selon les participants, cela contribuerait à réduire le nombre d'indices inadéquats soumis. Les sections précédentes, *Principaux renseignements d'identification* et *Faits*, de la page Web énumèrent les types de renseignements que l'Agence aimerait recevoir, mais ces listes sont plus abstraites, et un exemple rend les types de renseignements souhaités plus concrets.

Même si l'idée de donner un exemple d'indice complet et incomplet est considérée comme utile, un certain nombre de participants ont dit que l'indice complet pourrait décourager les personnes à soumettre leur indice. Le fait est que les exemples d'indices complets contiennent beaucoup de détails qui, selon les participants, ne seraient pas souvent disponibles aux personnes qui souhaitent soumettre un indice. Une personne qui se concentre sur un indice complet et qui compare ses renseignements à ceux de l'indice complet peut conclure qu'elle n'a pas suffisamment de renseignements pour répondre aux exigences de l'Agence et justifier sa soumission.

Il semble trop accablant de donner autant de renseignements sur une personne. Cela pourrait donc dissuader certaines personnes de le faire. [Traduction libre]

Je crois que cela empêcherait beaucoup de gens de signaler un cas s'ils ne peuvent pas fournir toute cette information. [Traduction libre]

Nous ne sommes pas des policiers ni des détectives. On nous en demande un peu trop. [Traduction libre]

Je tiens à revenir sur le fait qu'il s'agit d'une ligne de signalement. Cela me donne l'impression qu'il m'incombe de formuler un argument complet et d'avoir tous les faits pour l'appuyer. J'ai pris la peine de soumettre un indice; il incombe à l'ARC d'enquêter si le cas est valide ou non. [Traduction libre]

Certains participants ont compris qu'une personne peut soumettre un indice un peu moins complet. Par exemple, quelques participants ont indiqué qu'ils n'étaient pas découragés par l'indice complet car ils considéraient les indices incomplets et complets comme les extrémités opposées du spectre.

Je les ai vus comme les deux extrémités du spectre et, tant et aussi longtemps que l'indice est plus qu'incomplet, on peut le soumettre. Il n'est pas nécessaire d'avoir un indice complet en soi.

L'introduction à la section concernant les indices complets et incomplets comprend la phrase suivante : « *Donnez autant de renseignements que vous pouvez; l'ARC se chargera du reste.* » Certains participants l'ont remarqué et ont donc dit que l'indice complet ne les découragerait pas à signaler un cas, mais d'autres apparemment l'auraient manqué ou oublié au moment de lire l'indice complet.

On a demandé aux participants de regarder les deux premières phrases de la page *Renseignements à inclure* (de préférence, avant les sections *Principaux renseignements d'identification*, *Faits et Pièces justificatives*). Ces phrases énoncent : « *Vous n'aurez peut-être pas tous les renseignements suggérés ci-dessous, mais plus vous donnerez de détails, plus il sera facile pour l'ARC d'assurer des règles du jeu équitables pour tous les Canadiens.* » Ce texte a été perçu comme indiquant clairement qu'il est acceptable et utile pour l'Agence qu'une personne soumette un indice moins complet. Toutefois, certains participants ont dit qu'ils l'avaient déjà oublié au moment d'arriver à la section sur les indices complets et incomplets. Certains ont donc suggéré que cela soit reformulé dans cette section.

Plusieurs participants ont suggéré que, pour réduire l'effet potentiellement décourageant de l'indice complet, il devrait également y avoir un exemple d'indice intermédiaire qui ne serait pas complet, mais qui contiendrait suffisamment de renseignements utiles pour l'Agence. Cette mesure permettrait d'indiquer de manière concrète que l'indice n'a pas besoin d'être complet. Plusieurs participants ont suggéré une variante qui consisterait en un indice ayant « le minimum de renseignements requis par l'Agence ».

Dans un groupe de discussion, un participant a suggéré qu'il serait bien d'énumérer, à l'aide d'hyperliens, divers exemples utilisant différents scénarios fiscaux afin qu'une personne puisse trouver un exemple semblable à son indice. Cela rendrait plus concrets les types de renseignements que recherche l'Agence pour leur situation en particulier. D'autres participants au groupe de discussion ont convenu qu'une telle liste serait utile.

Autres résultats

La section *Principaux renseignements d'identification* introduit une liste à puces avec la phrase suivante : « *Donnez des renseignements précis sur le sujet de votre indice (ce sujet peut être une personne, une entreprise ou un organisme de bienfaisance), par exemple.* » Plusieurs participants

ont suggéré d'ajouter « donnez autant de renseignements que vous pouvez » afin d'indiquer qu'il n'est pas nécessaire de fournir tous les renseignements énumérés.

La section *Principaux renseignements d'identification* mentionne les renseignements sur des personnes ou des entités autres que le sujet de l'indice, comme le nom du conjoint, les actionnaires ou les entrepreneurs. Quelques participants ont dit qu'ils ne seraient pas à l'aise de divulguer des renseignements sur ces tiers parce qu'ils se soucieraient de leur causer des difficultés avec l'Agence, pendant qu'ils les considèrent comme d'innocentes victimes.

Après avoir lu le scénario de fraude fiscale, on a demandé aux participants s'ils estimaient que le cas devrait être signalé à l'Agence :

- Pour deux des scénarios, tous les participants ont indiqué que le cas devrait être signalé :
 - La non-déclaration des gains provenant de la vente ou de la location de biens immobiliers (prenez note que plusieurs participants ont eu de la difficulté à comprendre ce scénario et la nature de la fraude fiscale commise par le particulier).
 - Entreprise qui ne déclare pas ou ne verse pas de retenues sur la paye.
- Pour les deux autres scénarios, les participants ont eu des réactions partagées; certains ont indiqué de signaler le cas et d'autres ont indiqué de ne pas le signaler. Le trait commun était que ceux estimant que le scénario visait « le gars ordinaire » croyaient également que le cas ne devrait pas être signalé.
 - La réclamation de montants de prestation/crédit auxquels le particulier n'a pas droit pour l'allocation canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH : Certains ont dit que le cas ne devrait pas être signalé parce qu'il est de petite envergure et que l'Agence devrait mettre l'accent sur des cas de fraude fiscale plus importants, ou que l'Agence finirait par prendre l'argent à des enfants ou qu'elle cible les personnes à faible revenu.
 - Revenus non déclarés par une entreprise : Ce scénario décrit une personne qui exploite une entreprise de nettoyage résidentiel. Certains pensaient qu'il s'agissait d'une grande entreprise sur le plan des revenus et ils étaient en faveur du signalement. D'autres estimaient cependant qu'on s'en prenait à une petite entreprise et n'étaient donc pas en faveur du signalement car ils estimaient que l'Agence devrait se concentrer sur les grandes entreprises. Par exemple, la première réaction d'un groupe en particulier était qu'il s'agissait d'une petite entreprise; les participants n'étaient donc pas en faveur de la dénonciation de l'entreprise. Toutefois, après avoir fait des calculs, un participant a conclu que l'entreprise générerait trois millions de dollars par année. Ces revenus importants ont mené certains participants à changer d'idée et à appuyer la dénonciation de l'entreprise. Cela illustre la façon dont la perception de la taille d'une entreprise peut avoir une incidence sur la volonté à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée commise par une entreprise.

Répercussion

Pour récapituler brièvement la séance de groupe, on a demandé aux participants s'ils avaient vu quelque chose ayant une incidence sur leur opinion quant au signalement de cas de fraude fiscale. Il ne faut pas oublier qu'il s'agissait essentiellement d'une brève discussion parce que l'ordre du jour très chargé ne laissait pas beaucoup de temps pour la récapitulation.

Le résultat le plus évident était que les participants savaient maintenant comment et où soumettre un indice, et qu'il était possible de le faire. Au début des groupes de discussion, la majorité des participants ne savait pas que l'Agence acceptait des indices du public. D'ailleurs, ceux ayant prétendu être au courant ont admis qu'ils n'en étaient que vaguement conscients. Aucun participant n'avait précisément entendu parler du Programme des indices. Certains ont dit que les connaissances acquises grâce au matériel présenté dans les groupes de discussion ont, à tout le moins, éveillé la possibilité de soumettre un indice. En revanche, peu d'entre eux ont admis avoir changé d'avis et ils ont révélé que la décision de soumettre un indice ou non reposerait sur les circonstances particulières du cas. À cet égard, il faut garder à l'esprit que, du point de vue de la communication, il est plus facile d'accroître la sensibilisation et les connaissances que de changer les attitudes, ce qui fait habituellement partie des objectifs à long terme.

Un objectif de base et nécessaire de la communication est de sensibiliser le public au fait que l'Agence accepte les indices du public sur une fraude fiscale nationale soupçonnée. Les sections précédentes du rapport donnent un aperçu des thèmes de communication qui pourraient encourager les gens à signaler des cas de fraude fiscale soupçonnée. Pour résumer, les thèmes les plus importants sont les suivants :

- L'équité dans le sens « Je paie ma juste part d'impôt, donc tout le monde devrait le faire. »
- L'impôt finance d'importants programmes et services, et la fraude fiscale réduit le financement de ces programmes et de ces services. Il est préférable de mentionner des programmes et des services précis très utilisés afin de présenter le point de manière plus concrète et plus pertinente.
- La personne qui soumet un indice restera anonyme.
- L'Agence ne vise pas uniquement « le gars ordinaire » ou les petits montants.
- Fournir des exemples comparatifs d'indices complets et incomplets afin d'encourager la soumission d'indices qui contiennent plus de renseignements. Toutefois, vu que la quantité et le type de renseignements dans un indice complet peuvent décourager son signalement, indiquer également qu'il est utile de soumettre un indice, même si ce dernier est un peu moins complet.
- Démontrer l'utilité et l'efficacité du Programme des indices au moyen de mesures statistiques. Cela est important pour a) compenser le fait que l'Agence ne peut pas fournir de commentaires sur les cas individuels, b) montrer que l'Agence donne suite aux indices soumis par le public, et peut-être pour c) montrer que le montant perçu est important.

Méthodologie

Groupes de discussion – nombre et emplacement

Huit groupes de discussion de deux heures ont eu lieu entre les 12 et 21 février 2019, comme suit :

	Total	Vancouver	Toronto	Montréal (Fr)	Moncton
Revenu élevé – Plus susceptible de signaler une fraude	2	1		1	
Revenu élevé – Moins susceptible de signaler une fraude	2	1	1		
Revenu faible ou moyen – Plus susceptible de signaler une fraude	2		1		1
Revenu faible ou moyen – Moins susceptible de signaler une fraude	2			1	1
Total	8	2	2	2	2

Douze personnes ont été recrutées pour chaque groupe de discussion. Chaque groupe de discussion était constitué de huit ou neuf participants, pour un total de 69 participants.

Participants qualifiés

Tous les participants ont respecté les normes qualitatives du gouvernement du Canada sur la participation passée à la recherche qualitative : a) ne pas avoir participé à une étude qualitative au cours des six derniers mois; b) ne pas avoir pris part à plus de cinq études qualitatives au cours des cinq dernières années.

Aucun des participants n'était employé dans les industries suivantes : recherche commerciale ou marketing, médias, publicité, conception graphique ou Web, relations publiques, gouvernement fédéral, ou organisme gouvernemental (provincial ou local) lié à l'impôt ou aux finances.

Les éléments suivants constituaient des qualifications supplémentaires pour chacun des quatre groupes cibles.

Canadiens et résidents du Canada à revenu élevé

Les qualifications essentielles sont les suivantes :

- Revenu du ménage de 200 000 \$ ou plus.

- Exclusions liées aux professions : en plus des exclusions susmentionnées, aucun des participants n’était employé dans le domaine de la comptabilité ou de la tenue de livres, de la planification ou de l’assistance financière ou de la préparation des déclarations de revenus.

Les autres qualifications des participants comprenaient :

- Âgés de 18 ans ou plus.
- Proportion des genres de 70 % pour les hommes et de 30 % pour les femmes – c.-à-d. sur 12 recrues par groupe, une cible de huit hommes et de quatre femmes.

Une plus grande proportion d’hommes que de femmes reflète le fait que les hommes ont un revenu total moyen plus élevé que les femmes. Par exemple, selon les données sur le revenu de 2015, Statistique Canada indique que le revenu total moyen des hommes au Canada était de 56 740 \$ et de 38 632 \$ pour les femmes¹.

Canadiens et résidents du Canada à faible revenu et à revenu modique

Les qualifications essentielles sont les suivantes :

- Revenu de ménage inférieur à 200 000 \$

Les objectifs minimaux en matière de quotas pour chaque groupe de discussion ont été établis comme suit en fonction de 12 recrues :

Revenus du ménage	Nombre minimal de recrues par groupe
Moins de 40 000 \$	3
40 000 \$ à 99 000 \$	4
100 000 \$ à 199 000 \$	3

- Exclusions liées aux professions : en plus des exclusions susmentionnées, aucun des participants n’était employé dans le domaine de la comptabilité ou de la tenue de livres, de la planification ou de l’assistance financière ou de la préparation des déclarations de revenus.

Les autres qualifications des participants comprenaient :

- Âgés de 18 ans ou plus; les cibles approximatives sur 12 recrues par groupe étaient les suivantes : quatre recrues dans chacune des tranches d’âge suivantes : de 18 à 34 ans, de 35 à 54 ans, de 55 ans et plus.
- Partage à peu près à parts égales entre les femmes et les hommes.

Évaluation de la probabilité qu’une fraude fiscale soit signalée

La *Recherche d’entreprise annuelle de 2017* de l’Agence comprenait un sondage auprès du grand public. Le sélectionneur a utilisé la question suivante du sondage pour évaluer la probabilité qu’une fraude fiscale soit signalée :

¹ Statistique Canada. 2017. Profil du recensement. Recensement de 2016.

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 *Très improbable* et 10 signifie *Très probable*, quelle est la probabilité que vous dénonciez cette personne si vous soupçonnez qu'elle a commis une fraude?

En fonction des résultats du sondage, l'échelle d'évaluation suivante a été utilisée pour différencier la probabilité de signalement :

- Plus susceptible de signaler : cote de 6 à 10
- Moins susceptibles de signaler : cote de 0 à 5

Honoraires des participants

Les participants ont reçu une compensation de 150 \$.

Annexe A - Grille de recrutement

Grille de recrutement pour le programme des indices -- Revenu élevé & Revenu bas / moyen --

Bonjour, je m'appelle _____ de la firme Ad hoc recherche, une firme de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vendre quoi que ce soit. Nous organisons un projet de recherche pour le compte du gouvernement du Canada.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? [Si préfère en anglais, passez à l'écran anglais et continuez ou dites ce qui suit puis raccrochez et planifiez le rappel en anglais] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

Spécifiquement, le projet de recherche est pour l'Agence du Revenu du Canada. L'objectif de la recherche est de recueillir des commentaires sur des produits de communication concernant l'imposition. J'aimerais vous poser quelques questions pour voir si cela vous intéresserait de participer à cette étude. Cela prendra environ 7 minutes.

Puis-je continuer?

- | | | |
|-----|---|------------------------------|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remercier et terminer |

Dans ce projet, une personne comme vous est choisie pour s'asseoir avec plusieurs autres participants et partager des idées et des opinions lors d'une séance de discussion de deux heures. Les personnes qui sont invitées à prendre part à ce groupe de discussion recevront une prime en argent pour les remercier de leur temps.

[If prefers to continue in English for the Montreal French-language focus group, ask:] The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in French. Would you be comfortable with this?

- | | | |
|-----|---|----------------------------|
| Yes | 1 | |
| No | 2 | Thank and terminate |

[Si préfère continuer en français pour les groupes de Toronto, Vancouver ou Moncton qui seront dirigés en anglais, demandez :] La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication en anglais seulement puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela?

- | | | |
|-----|---|-----------------------------------------|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

Comme je l'ai dit plus tôt, nous voulons tester divers produits de communication portant sur l'impôt. Durant la discussion, nous vous demanderons ce que vous pensez des efforts que fait l'ARC pour aider les particuliers et les entreprises à respecter les lois fiscales et pour lutter contre la fraude fiscale. Nous vous demanderons aussi de commenter divers produits de communication

portant sur la fraude fiscale. Nous nous baserons sur vos commentaires pour améliorer ces produits et pour repenser l'orientation générale de certains programmes de l'ARC.

Votre participation est volontaire et confidentielle. Tous les renseignements recueillis, utilisés et / ou divulgués seront utilisés à des fins de recherche uniquement et administrés conformément aux exigences de la Loi sur la *protection des renseignements personnels*. Les noms des participants ne seront pas fournis au gouvernement. Votre décision de participer n'affectera en rien les relations que vous pouvez avoir avec le Gouvernement du Canada.

Puis-je continuer?

- Oui 1
 Non 2 **Remercier et terminer**

Je dois vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au profil du type de personnes que nous recherchons pour cette recherche.

Note au recruteur : lorsque vous terminez un appel en raison du profil du répondant, dites : *Merci de votre coopération. Nous avons déjà suffisamment de participants ayant un profil similaire au vôtre, nous ne pouvons malheureusement pas vous inviter à participer pour le moment.*

1) Premièrement, est-ce que vous ou une autre personne de votre foyer travaillez dans l'un des domaines suivants ...? (**Lire la liste**)

	<u>Non</u>	<u>Oui</u>	
Une firme de recherche marketing	()	()	
Une agence de publicité, entreprise Web, ou de graphisme	()	()	
Un magazine ou un journal	()	()	
Le gouvernement du Canada	()	()	
Le gouvernement provincial ou local (vérifier le département/service; si Agence du revenu ou ministère des Finances, inscrire « Oui »)	()	()	
Une firme de marketing	()	()	Si « Oui » à l'un de ces choix, remercier et terminer
Une société comptable ou service de comptabilité	()	()	
Une compagnie qui produit des déclarations de revenus pour d'autres personnes ou entreprises	()	()	
Un cabinet d'avocats spécialisé en fiscalité	()	()	
Une entreprise fournissant des services de planification financière	()	()	
Une station de radio ou de télévision	()	()	
Un cabinet de relations publiques	()	()	

2) Avez-vous déjà participé à une entrevue en profondeur ou à un groupe de discussion réunissant un petit groupe de personnes à qui on a demandé de discuter de différents sujets?

- Oui 1

Non 2 Passer à Q.4

3a) De quels sujets avez-vous déjà discuté?

(Si lié à la fiscalité, remercier et terminer)

3b) Et à quand remonte votre dernière participation à une entrevue ou à un groupe de discussion?

Il y a 6 mois ou moins 1 Remercier et terminer

OU il y a plus de 6 mois 2

3c) Au cours des 5 dernières années, à combien d'entrevues en profondeur ou groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous moins de 5 en tout ou diriez-vous 5 ou plus?

Moins de 5 1

5 ou plus 2 Remercier et terminer

4a) Nous aimerions parler à un échantillon représentatif de personnes ayant différents niveaux de revenus. Pour 2018, le revenu annuel total avant impôts de votre foyer en incluant les revenus de toutes provenances était-il de...? (Lire la liste)

Moins de 100 000 \$	1	Poser la Q.4b
100 000 \$ ou plus	2	Poser la Q.4c

4b) Et le revenu annuel total avant impôts de votre foyer en incluant les revenus de toutes provenances était-il de...? (Lire la liste)

Moins de 20 000 \$	1
20 000 \$ à 39 999 \$	2
40 000 \$ à 99 999 \$	3

4c) Et le revenu annuel total avant impôts de votre foyer en incluant les revenus de toutes provenances était-il de...? (Lire la liste)

100 000 \$ à 149 999 \$	4
150 000 \$ à 199 999 \$	5
200 000 \$ à 299 999 \$	6
300 000 \$ ou plus	7

5) Enregistrer le sexe :

Homme 1

Femme 2

Moncton:

Si codes 1-5 se qualifie comme *Revenu bas / moyen*

Codes 1-2 = au moins 3 recrutés

Code 3 = au moins 4 recrutés

Codes 4-5 = au moins 3 recrutés

Si codes 6-7 – Remercier et terminer

Toronto:

Si codes 1-5 qualifie comme *Revenu bas / moyen*

Codes 1-2 = au moins 3 recrutés

Code 3 = au moins 4 recrutés

Codes 4-5 = au moins 3 recrutés

Si codes 6-7 – se qualifie comme *Revenu élevé*

Montréal:

Si codes 1-5 qualifie comme *Revenu bas / moyen*

Codes 1-2 = au moins 3 recrutés

Code 3 = au moins 4 recrutés

Codes 4-5 = au moins 3 recrutés

Si codes 6-7 – se qualifie comme *Revenu élevé*

Vancouver

Si codes 1-5: Remercier et terminer

Si codes 6-7 qualifie comme *Revenu élevé*

Revenu faible / moyen Quota: 6 homme, 6 femme

Revenu élevé Quota: 8 homme, 4 femme

- 6) Nous aimerions parler à des personnes de différents groupes d'âge. Dans **lequel** des groupes d'âge suivants dois-je vous placer? (Lire la liste)

18 à 24 ans	1	Remercier et terminer
25 à 34 ans	2	
35 à 44 ans	3	
45 à 54 ans	4	Revenu bas / moyen – 18-34 ans = 4; 35-54 ans = 4; 55 ans ou plus =4
55 à 64 ans	5	Revenu élevé – aucun quota
65 ans ou plus	6	
18 à 24 ans	7	

- 7) Des recherches ont démontré que les Canadiens ont des opinions très différentes sur le régime fiscal. Nous voulons donc, pour ce projet, des gens qui ont des opinions différentes. Les prochaines questions visent à savoir ce que vous pensez du régime fiscal. Plus précisément, nous voulons savoir dans quelle mesure vous pensez que la fraude fiscale est répandue, et ce que vous pensez des efforts de l'Agence du revenu du Canada pour mettre fin à la fraude fiscale.

Ne pas déclarer tous ses revenus est un type de fraude fiscale, mais il en existe d'autres. Par exemple, lorsqu'une personne présente une fausse demande de prestations fiscales ou lorsqu'un organisme de bienfaisance tire des profits d'activités qui ne relèvent pas de la bienfaisance. Cela dit, les prochaines questions portent seulement sur la non-déclaration de revenus.

Rien dans cette section ne vous concerne personnellement, mais nous sommes intéressés à obtenir l'opinion des Canadiens sur ce sujet.

- 7a) 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

Numéro d'évaluation de l'échelle : _____

- 7b) Au cours des deux dernières années, croyez-vous que la fraude fiscale a : augmenté, diminué, est restée la même?

Augmenté	1
Diminué	2
Restée la même	3

- 7c) Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada déploie actuellement trop, trop peu d'efforts ou un effort suffisant pour réduire la fraude fiscale?

Trop d'efforts	1
Trop peu d'efforts	2

Juste assez d'efforts 3

7d) Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie très improbable et 10 très probable, selon vous, dans quelle mesure les Canadiens dans leurs déclarations de revenus sont-ils susceptibles de se faire prendre?

Numéro d'évaluation de l'échelle : _____

7e) 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 très probable, quelle est la probabilité que vous dénoncer cette personne si vous soupçonniez qu'elle pratiquait la fraude fiscale?

Numéro d'évaluation de l'échelle : _____

Moncton

- Note d'échelle de 0 à 5: se qualifie pour *Revenu bas / moyen – Moins probable de déclarer*
- Note d'échelle de 6 à 10: se qualifie pour *Revenu bas / moyen – Plus probable de déclarer*

Toronto

Si Revenu faible / moyen à Q.4a-c:

- Note d'échelle de 0 à 5: Remercier et terminer
- Note d'échelle de 6 à 10: se qualifie pour *Revenu bas / moyen – Plus probable de déclarer*

Si Revenu élevé à Q.4a-c:

- Note d'échelle de 0 à 5: se qualifie pour *Revenu élevé – Moins probable de déclarer*
- Note d'échelle de 6 à 10: Remercier et terminer

Montréal

Si Revenu faible / moyen à Q.4a-c:

- Note d'échelle de 0 à 5: se qualifie pour *Revenu bas / moyen – Moins probable de déclarer*
- Note d'échelle de 6 à 10: Remercier et terminer

Si Revenu élevé à Q.4a-c:

- Note d'échelle de 0 à 5: Remercier et terminer
- Note d'échelle de 6 à 10: se qualifie pour *Revenu élevé – Plus probable de déclarer*

Vancouver

- Note d'échelle de 0 à 5: se qualifie pour *Revenu élevé – Moins probable de déclarer*
- Note d'échelle de 6 à 10: se qualifie pour *Revenu élevé – Plus probable de déclarer*

Permettez-moi de vous en dire un peu plus sur cette étude pour voir si vous souhaitez y participer.

8) Comme je l'ai mentionné plus tôt, l'étude consiste à prendre part à un groupe de discussion. Pendant le groupe, on vous demandera de remplir quelques courts questionnaires en français. Les participants aux groupes de discussion sont aussi invités à exprimer librement leurs pensées et opinions dans un cadre informel avec les autres participants. Vous sentez-vous à l'aise de participer?

Oui 1

Non 2 Remercier et terminer

Remercier et terminer si le répondant mentionne un problème de locution, de vue ou d'audition, de lecture ou l'écriture ou ne semble pas apte à exprimer ses pensées.

Si le répondant porte des lunettes, rappelez-lui de les apporter pour le groupe.

Les participants au groupe de discussion seront invités à éteindre tout appareil électronique pendant la discussion. Seriez-vous prêt(e) à le faire?

Oui 1

Non 2 Remercier et terminer

Il se peut que certaines personnes du gouvernement du Canada impliquées dans ce projet observent la discussion. Cependant, ils ne prendront aucune part à la discussion et votre nom ne sera pas divulgué. Est-ce acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 Remercier et terminer

La discussion sera enregistrée sur bande audio. Ces enregistrements aident à analyser les résultats et à rédiger le rapport. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport de l'étude. Est-ce acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 Remercier et terminer

Invitation

Merci! Nous aimerions vous inviter à participer à l'un de nos groupes de discussion. Des boissons seront fournies, et vous serez payés 150\$ en argent comptant immédiatement après la discussion pour vous remercier pour votre participation. Cette discussion durera environ 2 heures débutant à _____ et se déroulera chez

Tel que mentionné précédemment, ce projet de recherche est réalisé pour le Gouvernement du Canada et plus spécifiquement pour l'Agence du revenu du Canada. Je veux vous assurer que votre nom ne leur sera jamais remis et que votre décision de participer n'affectera en rien les relations que vous pouvez avoir avec le Gouvernement du Canada et l'Agence du revenu du Canada.

Aimeriez-vous participer?

Oui 1

Non 2 Remercier et terminer

Moncton

Date:

Lieu:

6:00 pm – 8:00 pm: *Revenu bas / moyen – Plus probable de déclarer*

8:00 pm – 10:00 pm: *Revenu bas / moyen – Moins probable de déclarer*

Toronto

Date:

Lieu:

6:00 pm – 8:00 pm: *Revenu élevé – Plus probable de déclarer*

8:00 pm – 10:00 pm: *Revenu bas / moyen – Moins probable de déclarer*

Montréal

Date:

Lieu:

6:00 pm – 8:00 pm: *Revenu bas / moyen – Moins probable de déclarer*

8:00 pm – 10:00 pm: *Revenu élevé – Plus probable de déclarer*

Vancouver

Date:

Lieu:

6:00 pm – 8:00 pm: *Revenu élevé – Moins probable de déclarer*

8:00 pm – 10:00 pm: *Revenu élevé – Plus probable de déclarer*

Dans le cadre de nos mesures de contrôle de la qualité, nous demandons à tous ceux qui participent au groupe de discussion d'apporter une pièce d'identité avec photo si possible. On peut vous demander de montrer votre pièce d'identité.

Puisqu'il s'agit de petits groupes et que si une seule personne manque, le succès global du groupe peut être affecté, je vous demanderais donc de faire tout votre possible pour participer au groupe de discussion. Au cas où vous ne pourriez pas participer, veuillez nous prévenir le plus rapidement possible pour que nous puissions vous remplacer. Veuillez nous appeler au **[insérer le numéro de téléphone de l'entreprise qui recrute]** et demandez à parler à **[insérer le nom de la personne qui a recruté]**. Veuillez aussi noter que vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place s'il vous est impossible de participer.

Nous vous demandons d'arriver 15 minutes avant le début du groupe. **La discussion commence exactement à [HEURE]**. Les personnes qui se présenteront en retard au groupe de discussion ne pourront recevoir la prime prévue.

Quelqu'un de notre bureau vous rappellera pour confirmer votre participation. Pourrais-je avoir vos coordonnées où nous pourrions vous joindre le soir et pendant la journée?

Nom : _____

Téléphone soir : _____ Téléphone pendant la journée : _____

Adresse électronique : _____

Merci beaucoup!

Recruté(e) par : _____

Confirmé(e) : _____

Note au recruteur: Si un participant demande à être validé comme projet de recherche légitime, veuillez le renvoyer aux personnes suivantes de l'Agence du revenu du Canada :

Moncton, Toronto, Vancouver:

Lisel Douglas

Public Opinion Research and
Environmental Analyst

343-550-1911

Montréal:

Stefan Gieselmann

Directeur adjoint

613-952-9518

Annexe B - Guide de discussion

Programme des indices Guide de discussion

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous** (Rick Robson/Sylvain Laroche de Sage Research, une société de recherche marketing indépendante). Ceci est un projet de recherche que nous effectuons pour le compte du gouvernement du Canada et tout particulièrement, l'Agence du revenu du Canada (ARC). Le but de la recherche est d'évaluer plusieurs documents de communication se rapportant aux impôts. Nous discuterons également de vos impressions et de vos opinions sur le rendement de l'ARC dans ses efforts de s'assurer que les contribuables respectent les lois fiscales du Canada et, en particulier, ses efforts pour aborder le sujet de la fraude fiscale au pays. Je vous demanderai de lire divers documents de communication se rapportant à la fraude fiscale et d'y apporter vos commentaires. Les résultats de la recherche seront utilisés pour identifier les façons d'améliorer le matériel de communication. La rétroaction et les commentaires obtenus pourraient également influencer la direction générale de certains programmes de l'ARC.
- b) **Passer les procédures de la discussion de groupe en revue :**
 - Le rôle du modérateur
 - Le rôle des participants : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; nous voulons que toutes les personnes participent et expriment leurs propres points de vue; nous ne sommes pas ici pour en arriver à un consensus, mais il est très important de connaître vos points de vue honnêtes.
 - Confidentialité : Vous participez volontairement. Ni votre nom (ni votre raison sociale pour les intermédiaires fiscaux) n'apparaîtra dans le rapport, qui sera disponible à Bibliothèque et Archives Canada.
 - Enregistrement : la session sera enregistrée sur bande sonore et sera réservée pour mon propre usage, afin de m'aider à préparer le rapport de cette recherche. L'enregistrement ne sera pas remis à l'ARC.
 - Présence des observateurs de l'ARC derrière un miroir sans tain : votre nom ne leur sera pas donné (ni la raison sociale, dans le cas des intermédiaires fiscaux); ils sont ici pour observer le modérateur et accroître leur compréhension générale des sujets que nous discuterons ce soir).
 - La description des installations (salles de bain, comptoir à l'entrée pour les incitatifs).
 - Veuillez éteindre vos téléphones cellulaires et tous autres appareils électroniques.
 - La discussion durera deux (2) heures.
- c) **Avez-vous des questions?**
- d) **Les participants se présentent eux-mêmes :** prénom seulement

2) Impressions de l'ARC et de la fraude fiscale (15 minutes)

- a) Pouvez-vous nous dire rapidement quelle est votre impression générale ou opinion générale, s'il y a lieu, du travail que fait l'ARC pour aborder la fraude fiscale au pays et les revenus non déclarés? Vous pourriez ne pas vraiment avoir d'impression ou d'opinion générale, mais si c'est le cas, j'aimerais en entendre parler.
- b) Une des choses que fait l'ARC est d'accepter des « tuyaux » de la part du public au sujet de personnes ou d'entreprises qui, selon une personne, pourraient s'adonner à de la fraude fiscale.
 - Aviez-vous entendu parler que des personnes peuvent donner des « tuyaux » au sujet de soupçons de fraude fiscale au pays à l'ARC, ou pas vraiment?
 - Si c'est le cas, connaissez-vous le nom du programme de l'ARC qui accepte ces « tuyaux » de la part du public?
 - Si vous vouliez signaler à l'ARC un « tuyau » au sujet de fraude fiscale soupçonnée ici au Canada, quels termes de recherche entreriez-vous dans un moteur de recherche pour tenter de découvrir comment signaler ce « tuyau » et où l'envoyer?
- c) Le nom du programme de l'ARC est le Programme Indices. Est-ce que vous avez entendu parler de ce programme?
- d) **[Demandez à toutes les personnes, mais tout particulièrement aux personnes qui ne connaissent pas le nom du Programme Indices]** Si vous avez entendu parler que l'ARC offre un programme appelé Programme Indices, qu'est-ce que cela serait à votre avis? Est-ce que le nom donne l'impression que c'est une façon par laquelle les gens peuvent signaler de la fraude fiscale soupçonnée, ou pas vraiment?

3) Les avantages et désavantages perçus du signalement de la fraude fiscale (20 minutes)

Comme nous venons d'en parler, l'ARC fournit un moyen aux membres du public de signaler une personne ou une entreprise soupçonnée de fraude fiscale. En réalité, certaines personnes signaleront un cas de fraude fiscale soupçonnée à l'ARC, alors que d'autres ne le feront pas.

(Distribuez le questionnaire 1 et passez-le en revue; donnez 4 ou 5 minutes aux participants pour le remplir)

- ◆ Ne vous inquiétez pas de l'orthographe ou de la grammaire, mais prenez des notes personnelles.
- ◆ Ne parlez pas entre vous au sujet de ce que vous écrivez, afin que chacun et chacune ait le temps de formuler ses propres opinions avant d'entendre celles des autres participants

Selon vous, quelles sont les raisons pour lesquelles certaines personnes sont plus susceptibles de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée à l'ARC?

Selon vous, quelles sont les raisons pour lesquelles certaines personnes sont moins susceptibles de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée à l'ARC?

4) Réactions aux messages (25 minutes)

L'ARC a certaines idées concernant ce qu'il faut dire pour encourager les gens, qui sont au courant d'un cas de fraude fiscale soupçonnée, à la signaler à l'ARC. Je veux vous montrer leurs idées et connaître vos réactions.

Chacune des idées est indiquée sous forme d'une couple de phrases. Chacune est un concept de message qui pourrait apparaître, par exemple, dans un site Web, un site des médias sociaux ou quelque chose comme Twitter.

Je veux souligner le fait que ce ne sont que des idées pour l'instant. Si l'ARC utilise l'une de ces idées, le langage pourrait être un peu différent ou il pourrait paraître accompagné d'une photo ou d'un graphique.

[Passez en revue le questionnaire n° 2]

- ◆ Ne parlez pas entre vous, afin que chacun et chacune ait le temps de formuler ses propres opinions avant d'entendre ce que les autres personnes pensent.

Faites des votes pour chacun des messages :

- Q.1 : Nombre de classification comme *Significatif et motivant pour vous de songer à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée*
- Q.2 : Nombre de classification n° 1 ou n° 2

Discutez de chacun des messages (utilisez les votes pour décider de l'ordre de la discussion; en général, commencez par les messages les moins utilisés).

- [Demandez aux messages plus positifs :] Quelles sont les raisons pour lesquelles vous trouvez que cela est relativement plus significatif et motivant? Qu'aimez-vous de ce message comparativement à certains autres?
- [Demandez aux messages moins positifs :] Quelles sont les raisons pour lesquelles vous trouvez que cela est relativement moins significatif et motivant? Que n'aimez-vous pas de ce message comparativement à certains autres?

5) Réactions aux pages Web : *Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada* (40 minutes)

Le site Web de l'ARC donne des renseignements sur la manière de signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée. Le gouvernement veut identifier des moyens de rendre les renseignements qu'il procure plus clairs ou utiles.

Le site Web se compose de quatre pages. Je vais vous montrer trois des pages Web, une à la fois, et sollicitez votre opinions de chacune.

Distribuez la page Web : *Aperçu* et passez en revue :

- Voici la première page des trois pages Web que je vous montrerai, et c'est la page *Aperçu*. Les deux autres pages Web sont *Ce que vous devez savoir* et *Renseignements à inclure*.
- Nous discuterons de chacune des trois pages, une à la fois. Donc, nous passerons en revue et discuterons tout d'abord de la page *Aperçu*. Après avoir fait cela, nous passerons à la page suivante, qui est *Ce que vous devez savoir* et nous en discuterons, et ainsi de suite pour les autres pages.

- Expliquez l'utilisation des crayons verts et rouges (dans le tableau à feuilles mobiles) :
Crayon vert : soulignez ou encerclez quelque chose que vous aimez ou qui est important pour vous d'une manière positive.
Crayon rouge : soulignez ou encerclez quelque chose que vous n'aimez pas ou qui n'est pas clair ou qui est incomplet.
- Si vous le voulez, vous pouvez également écrire des commentaires sur la page. C'est à vous de choisir si vous voulez le faire ou non.
- Ne parlez pas les uns avec les autres, afin que chacun et chacune d'entre vous ayez du temps pour formuler vos propres opinions avant d'écouter ce que les autres personnes ont à dire.

Pour chaque page Web, posez ces questions générales à sonder après les questions à sonder particulières, si le temps le permet :

- Toutes autres choses en vert : quoi et les raisons
- Toutes autres choses en rouge : quoi et les raisons

Questions à sonder particulières pour chaque page du site Web

5a) *Aperçu*

- *Toutefois, vous ne recevrez pas de nouvelles ni de mises à jour après avoir soumis un indice. Il en est ainsi parce que l'ARC ne peut pas vous divulguer des renseignements au sujet d'autres contribuables.*

Quelle est votre réaction dans ce cas? À votre avis, est-ce que cela pourrait rendre les gens moins susceptibles de soumettre un indice? Pourquoi/pourquoi pas?

- **[Posez cette question pour les groupes « moins susceptibles de le signaler »; questions aux groupes « plus susceptibles de le signaler » si le temps le permet]** *De plus, l'ARC n'offre pas de récompenses monétaires pour les renseignements concernant la fraude fiscale soupçonnée obtenus dans le cadre de ce programme.*

Que pensez-vous de la politique de l'ARC de ne pas remettre de récompenses monétaires pour les indices de fraude fiscale soupçonnée au pays? À votre avis, qu'est-ce qui est bien à propos de cette politique? Quelles seraient les raisons de l'ARC d'offrir des récompenses monétaires?

5b) *Ce que vous devez savoir*

- *Voici différents types de fraudes fiscales*

Après avoir lu ceci, avez-vous des questions ou êtes-vous incertain(e) au sujet des types de fraude fiscale au pays que vous pouvez signaler à l'ARC ou croyez-vous que cela vous donne un bon aperçu de ce qui peut être signalé?

Y en a-t-il que certaines personnes seraient moins susceptibles de signaler à l'ARC?

- *Section Protection de la vie privée*

Quelle est votre réaction à la section *Protection de la vie privée*? Est-ce qu'elle change votre opinion sur le signalement possible d'un indice à l'ARC? Croyez-vous que la portée de la protection est claire, nette et précise?

- *Section Processus*

- a) La section *Processus* décrit ce qui survient lorsque l'ARC reçoit un indice. À votre avis, est-ce qu'une personne devrait en savoir davantage, si elle songe à soumettre un indice?
- b) Le troisième point de discussion indique que l'ARC *prendra les mesures appropriées pour traiter le type de fraude fiscale dont il est question.*
 - À votre avis, qu'est-ce que l'ARC veut dire par « mesures appropriées »?
 - À votre avis, quelle pourrait être la durée habituelle que l'ARC prendrait pour effectuer ce processus?
- c) L'ARC songe à ajouter des renseignements dans la section *Processus*. (Distribuez le document). Que pensez-vous de l'ajout de ces renseignements? Croyez-vous que ces renseignements seraient utiles pour les gens qui songent à soumettre un indice? À votre avis, est-ce que cela aurait un impact sur la probabilité qu'une personne soumette un indice au sujet d'un cas soupçonné de fraude fiscale?

5c) *Renseignements à inclure*

Expliquez avant que les participants lisent la page : le site Web de l'ARC offre un formulaire de soumission d'un indice en ligne. Il y a un lien sur ce formulaire en ligne à la page Web suivante que je vous montrerai, c'est-à-dire, celle expliquant *Comment signaler*. Je ne vous montrerai pas le formulaire en ligne, mais je veux tout simplement vous informer qu'il y a un formulaire en ligne facilement accessible où il est possible d'indiquer les renseignements décrits sur cette page à la section *Renseignements à inclure*.

- Quelle est votre réaction à l'exemple d'un indice complet et incomplet? Est-ce utile ou pas vraiment? Pourquoi/pourquoi pas? Y a-t-il des choses qui portent à confusion au sujet de cette approche?
- Quelle est votre impression ? Est-il nécessaire de donner un indice complet ou est-il correct de soumettre un indice qui ne soit pas tout à fait complet?
 - Sondez :** Quelle est votre réaction à la première phrase de cette page? (*Vous n'aurez peut-être pas tous les renseignements suggérés ci-dessous, mais plus vous donnerez de détails, plus il sera facile pour l'ARC d'assurer des règles du jeu équitables pour tous les Canadiens.*) D'après vous, qu'est-ce que cela signifie dans une situation où vous n'avez pas les renseignements au complet pour un cas de fraude fiscale soupçonné?
- Que pensez-vous du montant et des types de renseignements que l'ARC souhaiterait idéalement dans un indice? Est-ce raisonnable? Réaliste?

6) **Conclusion (10 minutes)**

Vous avez maintenant vu divers documents de communication, dont les messages qui tentent d'encourager les gens à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée ainsi que le site Web de l'ARC sur le signalement des indices.

Parmi les choses que vous avez vu ce soir, y en a-t-il qui ont altéré votre façon de penser à ce que vous pourriez faire si vous connaissiez un cas de fraude fiscale au pays, perpétré par une personne ou une entreprise? Est-ce que quelque chose a fait en sorte que vous êtes plus susceptible de songer à le signaler à l'ARC? Moins susceptible?

Merci de votre présence ici ce soir et pour nous avoir fait part de vos opinions.

Veuillez laisser tous les documents sur la table.

N'oubliez pas de voir la personne à la sortie afin de signer et de recevoir l'enveloppe de vos honoraires.

Groupe 1 : Il y a un autre groupe qui attend d'avoir la même discussion que nous. Donc, je vous demanderai de ne pas parler de tout ce qui se rapporte à ce que nous avons fait, afin d'assurer que ces participants n'aient pas plus d'informations que vous en avez eues avant notre discussion.

Questionnaire n° 1

Parmi les gens qui savent qu'on peut signaler des cas soupçonnés de fraude fiscale au pays à l'ARC, certaines personnes sont susceptibles de signaler de la fraude fiscale soupçonnée, alors que d'autres ne sont pas susceptibles de le faire.

À votre avis, quelles sont les raisons pour lesquelles certaines personnes sont plus susceptibles de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée à l'ARC?

À votre avis, quelles sont les raisons pour lesquelles certaines personnes sont moins susceptibles de signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée à l'ARC?

Pour votre information, voici certains exemples de fraude fiscale (cette liste n'est pas complète) :

- ne pas déclarer tous ses revenus
- recevoir de l'argent comptant « au noir »
- créer de fausses dépenses ou retenues d'impôt
- créer une fausse entreprise en vue de faire des réclamations pour pertes et de réduire l'impôt
- comme entreprise, ne pas verser les retenues à la source appropriées
- demander faussement des prestations fiscales ou des crédits d'impôt

Questionnaire n° 2 : Concepts des messages

Voici certains concepts différents de messages visant à encourager une personne, qui est au courant d'un cas de fraude fiscale soupçonnée perpétrée par une personne ou une entreprise, de le signaler à l'ARC.

S: La fraude fiscale réduit le financement des services essentiels, comme les hôpitaux, les écoles et les programmes sur lesquels nous comptons tous. Cela n'est peut-être pas facile, mais en signalant la fraude fiscale à l'ARC, vous aidez à voir à ce que le régime fiscal soit juste pour tous.

B: Certains estiment que s'ils ne déclarent pas un petit montant de revenu, s'ils travaillent pour de l'argent comptant ou s'ils ne tiennent pas un registre, l'ARC ne le saura pas. C'est faux. L'ARC dispose de nombreux outils et partenaires pour détecter la fraude fiscale. Faites votre part et signalez-la!

K: Quelques dollars de revenus non déclarés pourraient ne pas sembler très importants, mais collectivement, ils représentent des milliards de dollars perdus qui sont nécessaires pour financer les services publics dans votre collectivité. Faites partie de la solution! Signalez la fraude fiscale soupçonnée.

R: Une personne qui utilise les services gouvernementaux, mais qui ne paie pas d'impôt, met sa main dans votre portefeuille et se sert. Ce n'est pas honnête. Signalez-nous les cas de fraude fiscale soupçonnée.

F: Le gouvernement du Canada s'est engagé à faire en sorte que le régime fiscal soit équitable pour tous. Tous les contribuables doivent payer leur juste part d'impôt et respecter les lois canadiennes. Soupçonnez-vous qu'un particulier ou une entreprise ne le fait pas? Dénoncez-les à l'Agence du revenu du Canada (ARC). Votre identité sera protégée et les renseignements que vous fournirez à l'ARC demeureront anonymes, conformément à la loi

1) Veuillez trier les 5 messages dans l'une ou l'autre des deux catégories suivantes :

- En assumant que vous êtes au courant d'un cas de fraude fiscale soupçonnée par une personne ou une entreprise ici, au Canada
- Chaque message doit être placé dans une des deux catégories
- Vous pouvez placer autant de messages ou quelques-uns seulement dans chaque catégorie
- Utilisez la lettre pour identifier chaque message

Significatif et motivant pour vous de songer à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée	Pas très significatif ni motivant pour vous de songer à signaler un cas de fraude fiscale soupçonnée
Écrivez les lettres identifiant les messages :	Écrivez les lettres identifiant les messages :

2) Veuillez maintenant classer les 5 messages en supposant que vous êtes au courant d'un cas de fraude fiscale soupçonnée perpétrée par une personne ou une entreprise (écrivez la lettre identifiant le message)

Plus significatif et motivant pour vous de le signaler à l'ARC

N° 1. _____

N° 2. _____

N° 3. _____

N° 4. _____

Moins significatif et motivant pour vous de le signaler à l'ARC

N° 5. _____

Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada – Aperçu

De: [Agence du revenu du Canada](#)

1. Aperçu

[2. Ce que vous devez savoir](#)

[3. Renseignements à inclure](#)

[4. Comment signaler](#)

1. Aperçu

Si vous soupçonnez une personne, une entreprise ou un organisme de bienfaisance d'avoir commis une fraude fiscale au Canada, vous pouvez les dénoncer à l'Agence du revenu du Canada (ARC) en soumettant un indice au Programme des indices. Si les renseignements que vous détenez se rapportent à une fraude fiscale commise par un Canadien à l'international, vous devez les soumettre dans le cadre d'un autre programme, soit le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger.

Vous changez le cours des choses

L'ARC se sert des renseignements qui se trouvent dans votre indice afin d'assurer l'équité du régime fiscal pour tous les Canadiens. Votre indice pourrait également donner un coup de pouce aux mesures que l'ARC prend déjà pour lutter contre la fraude fiscale. Toutefois, vous ne recevrez pas de nouvelles ni de mises à jour après avoir soumis un indice. Il en est ainsi parce que l'ARC ne peut pas vous divulguer des renseignements au sujet d'autres contribuables. De plus, l'ARC n'offre pas de récompenses monétaires pour les renseignements concernant la fraude fiscale soupçonnée obtenus dans le cadre de ce programme. Lorsque vous soumettez un indice, vous soutenez votre collectivité ainsi que les programmes et les services sur lesquels nous comptons tous pour améliorer la qualité de vie au Canada.

Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada – Ce que vous devez savoir

De: [Agence du revenu du Canada](#)

[1. Aperçu](#)

2. Ce que vous devez savoir

[3. Renseignements à inclure](#)

[4. Comment signaler](#)

2. Ce que vous devez savoir

Voici différents types de fraudes fiscales :

- ne pas déclarer tous ses revenus
- créer de fausses dépenses ou retenues d'impôt
- recevoir de l'argent comptant « au noir »
- ne pas produire de déclarations de revenus au moment exigé
- créer une fausse entreprise en vue de faire des réclamations pour pertes et de réduire l'impôt
- comme entreprise, ne pas verser les retenues à la source appropriées
- demander faussement des prestations fiscales ou des crédits d'impôt
- créer des documents ou des dossiers faux ou trompeurs
- comme organisme de bienfaisance, tirer des profits d'activités qui ne relèvent pas de la bienfaisance

Protection de la vie privée

Vous resterez anonyme

Lorsque vous signalez une fraude fiscale soupçonnée (en soumettant un indice), on ne vous demande pas de divulguer de renseignements personnels à votre sujet. La protection des renseignements personnels est importante et l'ARC s'engage à protéger votre identité. Cela signifie que l'ARC fera tout en son pouvoir, en vertu de la loi, pour protéger votre identité ainsi que tout renseignement qui laisse entendre que vous avez soumis un indice. Par conséquent, si une demande officielle liée à la Loi sur l'accès à l'information ou à la Loi sur la protection des renseignements personnels est déposée, l'ARC revendiquera une exception à la divulgation de tels renseignements en vertu des sous-alinéas 16(1)c)(ii) de la Loi sur l'accès à l'information et 22(1)b)(ii) de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Utilisation des renseignements et des documents par l'ARC

Les renseignements que vous fournissez sont recueillis en vertu des pouvoirs conférés par les lois fiscales fédérales. Ils sont protégés par les dispositions de ces lois concernant la confidentialité et par les lois sur la protection des renseignements personnels qui imposent des limites strictes quant à l'information que l'ARC

peut divulguer. L'ARC peut utiliser les renseignements que vous fournissez pour s'assurer que les contribuables respectent leurs obligations fiscales.

Processus

Lorsque l'ARC reçoit un indice (celui-ci doit être en français ou en anglais), elle :

- vérifie l'identité du fraudeur fiscal soupçonné
- examine l'indice pour déterminer s'il y a fraude fiscale
- prend les mesures appropriées pour traiter le type de fraude fiscale dont il est question

Page Web : *Ce que vous devez savoir*

- Ajout possible -

L'ARC pourrait ajouter les informations suivantes pour augmenter le dernier point de la section *Processus* de cette page Web :

Processus

Lorsque l'ARC reçoit un indice (celui-ci doit être en français ou en anglais), elle :

- vérifie l'identité du fraudeur fiscal soupçonné
- examine l'indice pour déterminer s'il y a fraude fiscale
- prend les mesures appropriées pour traiter le type de fraude fiscale dont il est question

[← Page précédente](#) [Page suivante →](#)

Texte supplémentaire possible :

Ces mesures d'observation sont plus ou moins sévères. Elles peuvent comprendre une lettre d'information, une nouvelle cotisation, une vérification et, lorsque la situation le justifie, des amendes, des pénalités et des poursuites criminelles. Selon la mesure choisie pour intervenir, le traitement du dossier peut s'avérer plus long. L'objectif est toujours d'informer les contribuables et de favoriser l'observation de leurs obligations à long terme.

Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada – Renseignements à inclure

De: [Agence du revenu du Canada](#)

[1. Aperçu](#)

[2. Ce que vous devez savoir](#)

3. Renseignements à inclure

[4. Comment signaler](#)

3. Renseignements à inclure

Vous n'aurez peut-être pas tous les renseignements suggérés ci-dessous, mais plus vous donnerez de détails, plus il sera facile pour l'ARC d'assurer des règles du jeu équitables pour tous les Canadiens. Vous trouverez ci-dessous le type de renseignements que l'ARC aimerait recevoir afin de pouvoir prendre les mesures appropriées. Cependant, ne vous mettez pas en danger et n'enfreignez pas la loi pour obtenir ces renseignements.

Principaux renseignements d'identification

Donnez des **renseignements** précis sur le sujet de votre indice (ce sujet peut être une personne, une entreprise ou un organisme de bienfaisance), par exemple :

- nom complet du fraudeur fiscal soupçonné, nom du conjoint, adresse, date de naissance, numéro d'assurance sociale ou comptes de médias sociaux
- nom de l'entreprise, adresse de l'entreprise ou numéro d'entreprise
- entreprises apparentées, actionnaires, entrepreneurs, etc.
- description des biens, des véhicules, des prêts, des hypothèques, des renseignements bancaires et des dépenses personnelles du fraudeur fiscal soupçonné

Faits

Décrivez ce que vous savez sur le sujet de votre indice avec le plus de détails possible, notamment :

- la raison pour laquelle vous croyez que cette personne, cette entreprise ou cet organisme de bienfaisance est un fraudeur fiscal
- les dates auxquelles ou la période au cours de laquelle la fraude fiscale soupçonnée a eu lieu
- si quelqu'un d'autre est impliqué
- les indices sur le mode de vie, comme des dépenses excessives qui ne correspondent pas au niveau de revenu (donnez des détails sur les achats : Où? Quand? Comment? Combien?)

Pièces justificatives

Si vous avez des pièces justificatives à ajouter à l'indice, envoyez-les par la poste. Voici des exemples de pièces justificatives :

- courriels contenant des détails qui aident à identifier le fraudeur fiscal soupçonné

- factures et reçus
- chèques
- états financiers
- contrats et baux
- numéros de compte bancaire

Si vous soumettez votre indice en ligne ou par téléphone, vous obtiendrez un numéro de référence. Inscrivez ce numéro sur vos pièces justificatives et envoyez-les par la poste au Centre national des indices. L'ARC joindra vos pièces justificatives à l'indice que vous avez soumis. L'ARC ne vous retournera pas les documents.

Exemples d'indices complets et incomplets

Les exemples suivants montrent la différence entre un indice **complet** et un indice **incomplet**.

Un **indice complet** comporte suffisamment de détails pour que l'ARC puisse mener un examen visant à déterminer si une personne commet une fraude fiscale. Un **indice incomplet** rend la tâche d'examen plus difficile et pourrait ne pas être suffisant pour que l'ARC traite la fraude fiscale soupçonnée. Donnez autant de renseignements que vous pouvez; l'ARC se chargera du reste.

Indice incomplet

Pendant six mois, Linda Woo vit avec son conjoint, Jim Johnson, au 123, rue Main, à Smallville, en Saskatchewan. Linda est âgée de 38 ans et Jim est âgé de 39 ans. La voiture de Jim est toujours garée dans l'entrée de Linda. Je suis pratiquement certaine qu'elle ne déclare pas qu'elle est dans une relation conjugale en union de fait. Linda et Jim n'ont pas d'enfants ensemble, mais Linda a un enfant d'un mariage précédent. Toutefois, depuis qu'elle a divorcé son ex-mari, je n'ai pas vu l'enfant. Je veux que vous vérifiez Linda, c'est une personne malhonnête!

Conclusion

- Même si cette piste contient certains identificateurs clés, il manque des faits importants.
- La piste contient un faux énoncé et est fondée sur l'opinion, car aucun élément de preuve n'est fourni pour étayer l'accusation.

Indice complet

Linda Woo vit avec son conjoint, Jim Johnson, depuis deux ans. Linda est âgée de 38 ans et Jim est âgé de 39 ans. Il habite au 123, rue Main, à Smallville, en Saskatchewan, mais Jim utilise l'adresse de sa mère, qui réside au 456, Drury Lane, Smallville, en Saskatchewan, lorsqu'il communique avec le gouvernement dans le but de recevoir plus de paiements de prestations. Ils n'ont pas d'enfants ensemble, mais Linda a un enfant d'un mariage précédent. Le nom de l'enfant est James Smith, et il vit la moitié du temps avec Linda et l'autre moitié avec son père, comme il a été convenu dans leur entente de garde partagée des enfants. Linda m'a suggéré de faire la même chose pour obtenir plus de paiements d'allocation canadienne pour enfants et de crédits pour la TPS. Je communique ces renseignements à l'Agence du revenu du Canada parce que je crois que ce qu'elle fait est injuste et malhonnête.

Conclusion

- Cet indice comprend suffisamment de **faits** et **d'identificateurs clés** (adresse, noms et âge) visant à justifier un examen plus approfondi.

Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada – Renseignements à inclure

De: [Agence du revenu du Canada](#)

[1. Aperçu](#)

[2. Ce que vous devez savoir](#)

3. Renseignements à inclure

[4. Comment signaler](#)

3. Renseignements à inclure

Vous n'aurez peut-être pas tous les renseignements suggérés ci-dessous, mais plus vous donnerez de détails, plus il sera facile pour l'ARC d'assurer des règles du jeu équitables pour tous les Canadiens. Vous trouverez ci-dessous le type de renseignements que l'ARC aimerait recevoir afin de pouvoir prendre les mesures appropriées. Cependant, ne vous mettez pas en danger et n'enfreignez pas la loi pour obtenir ces renseignements.

Principaux renseignements d'identification

Donnez des **renseignements** précis sur le sujet de votre indice (ce sujet peut être une personne, une entreprise ou un organisme de bienfaisance), par exemple :

- nom complet du fraudeur fiscal soupçonné, nom du conjoint, adresse, date de naissance, numéro d'assurance sociale ou comptes de médias sociaux
- nom de l'entreprise, adresse de l'entreprise ou numéro d'entreprise
- entreprises apparentées, actionnaires, entrepreneurs, etc.
- description des biens, des véhicules, des prêts, des hypothèques, des renseignements bancaires et des dépenses personnelles du fraudeur fiscal soupçonné

Faits

Décrivez ce que vous savez sur le sujet de votre indice avec le plus de détails possible, notamment :

- la raison pour laquelle vous croyez que cette personne, cette entreprise ou cet organisme de bienfaisance est un fraudeur fiscal
- les dates auxquelles ou la période au cours de laquelle la fraude fiscale soupçonnée a eu lieu
- si quelqu'un d'autre est impliqué
- les indices sur le mode de vie, comme des dépenses excessives qui ne correspondent pas au niveau de revenu (donnez des détails sur les achats : Où? Quand? Comment? Combien?)

Pièces justificatives

Si vous avez des pièces justificatives à ajouter à l'indice, envoyez-les par la poste. Voici des exemples de pièces justificatives :

- courriels contenant des détails qui aident à identifier le fraudeur fiscal soupçonné

- factures et reçus
- chèques
- états financiers
- contrats et baux
- numéros de compte bancaire

Si vous soumettez votre indice en ligne ou par téléphone, vous obtiendrez un numéro de référence. Inscrivez ce numéro sur vos pièces justificatives et envoyez-les par la poste au Centre national des indices. L'ARC joindra vos pièces justificatives à l'indice que vous avez soumis. L'ARC ne vous retournera pas les documents.

Exemples d'indices complets et incomplets

Les exemples suivants montrent la différence entre un indice **complet** et un indice **incomplet**.

Un **indice complet** comporte suffisamment de détails pour que l'ARC puisse mener un examen visant à déterminer si une personne commet une fraude fiscale. Un **indice incomplet** rend la tâche d'examen plus difficile et pourrait ne pas être suffisant pour que l'ARC traite la fraude fiscale soupçonnée. Donnez autant de renseignements que vous pouvez; l'ARC se chargera du reste.

Indice incomplet

John Smith gagne beaucoup d'argent en vendant des maisons. Des locataires occupent ses propriétés depuis de nombreuses années, mais il ne déclare aucun revenu qu'il gagne par la

Conclusion:

- Cette piste ne comporte pas suffisamment de renseignements (identificateurs, faits et éléments de preuve principaux).
- L'adresse du contribuable n'est pas fournie.
- Les adresses des maisons vendues et le montant des ventes ne sont pas fournis.
- Il n'y a aucune preuve à l'appui pour les allégations selon lesquelles M. Smith dissimule des revenus.
- Il n'y a aucune preuve que M. Smith a un niveau de vie plus élevé que celui qu'il déclare.

Indice complet

John Smith n'a pas déclaré de revenus provenant de la vente et de la location de ses propriétés, qu'il possède depuis dix ans. M. Smith avait plusieurs propriétés situées au 45, au 39 et au 23, rue Easy, à Maintown, en Ontario. Chaque propriété possédait trois logements locatifs : le rez-de-chaussée, qui était loué pour 800 \$ par mois, le sous-sol, qui était loué pour 500 \$ par mois et les étages supérieurs, qui étaient loués pour 650 \$ par mois. Il a également possédé un immeuble d'appartements au 106, promenade Nestlé, à Maintown, en Ontario, qui comptait 8 unités de deux chambres à coucher qu'il louait pour 1 000 \$ par mois, plus les services.

L'an dernier, M. Smith a vendu tous ses biens locatifs à un prix affiché de 195 000 \$ chacun pour les petites unités et de 600 000 \$ pour l'immeuble. Toutes les unités ont été occupées jusqu'au jour où les propriétés ont été vendues. Il a récemment acheté une maison de 5 500 pieds carrés située sur un terrain de 1,5 acre au 649, croissant Windfall, à Snowville, en Ontario, pour environ 1,2 million de dollars. En plus de ses biens immobiliers, il possède cinq véhicules d'époque de luxe : Mustang Shelby de 1965, Austin Mini de 1963, Chevrolet Camaro de 1971, Chevrolet Impala de 1964 et Jaguar de 1977. Dans l'ensemble, M. Smith vit un

mode de vie très coûteux, conduit une Mercedes Benz et passe six mois de vacances à Cuba au cours de l'année.

Conclusion

- Cette piste comprend suffisamment de **faits** et **d'identificateurs clés** pour justifier un examen plus approfondi.
- Cette piste fournit de nombreux éléments clés utiles qui peuvent permettre à l'Agence de vérifier le revenu qu'a déclaré M. Smith par rapport aux revenus qu'il a tirés de biens qu'il a vendus, à son mode de vie somptueux et à la valeur des biens qu'il a achetés.

Web Page: Renseignements à inclure

Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada – Renseignements à inclure

De: [Agence du revenu du Canada](#)

[1. Aperçu](#)

[2. Ce que vous devez savoir](#)

3. Renseignements à inclure

[4. Comment signaler](#)

3. Renseignements à inclure

Vous n'aurez peut-être pas tous les renseignements suggérés ci-dessous, mais plus vous donnerez de détails, plus il sera facile pour l'ARC d'assurer des règles du jeu équitables pour tous les Canadiens. Vous trouverez ci-dessous le type de renseignements que l'ARC aimerait recevoir afin de pouvoir prendre les mesures appropriées. Cependant, ne vous mettez pas en danger et n'enfreignez pas la loi pour obtenir ces renseignements.

Principaux renseignements d'identification

Donnez des **renseignements** précis sur le sujet de votre indice (ce sujet peut être une personne, une entreprise ou un organisme de bienfaisance), par exemple :

- nom complet du fraudeur fiscal soupçonné, nom du conjoint, adresse, date de naissance, numéro d'assurance sociale ou comptes de médias sociaux
- nom de l'entreprise, adresse de l'entreprise ou numéro d'entreprise
- entreprises apparentées, actionnaires, entrepreneurs, etc.
- description des biens, des véhicules, des prêts, des hypothèques, des renseignements bancaires et des dépenses personnelles du fraudeur fiscal soupçonné

Faits

Décrivez ce que vous savez sur le sujet de votre indice avec le plus de détails possible, notamment :

- la raison pour laquelle vous croyez que cette personne, cette entreprise ou cet organisme de bienfaisance est un fraudeur fiscal
- les dates auxquelles ou la période au cours de laquelle la fraude fiscale soupçonnée a eu lieu
- si quelqu'un d'autre est impliqué
- les indices sur le mode de vie, comme des dépenses excessives qui ne correspondent pas au niveau de revenu (donnez des détails sur les achats : Où? Quand? Comment? Combien?)

Pièces justificatives

Si vous avez des pièces justificatives à ajouter à l'indice, envoyez-les par la poste. Voici des exemples de pièces justificatives :

- courriels contenant des détails qui aident à identifier le fraudeur fiscal soupçonné
- factures et reçus
- chèques
- états financiers

- contrats et baux
- numéros de compte bancaire

Si vous soumettez votre indice en ligne ou par téléphone, vous obtiendrez un numéro de référence. Inscrivez ce numéro sur vos pièces justificatives et envoyez-les par la poste au Centre national des indices. L'ARC joindra vos pièces justificatives à l'indice que vous avez soumis. L'ARC ne vous retournera pas les documents.

Exemples d'indices complets et incomplets

Les exemples suivants montrent la différence entre un indice **complet** et un indice **incomplet**.

Un **indice complet** comporte suffisamment de détails pour que l'ARC puisse mener un examen visant à déterminer si une personne commet une fraude fiscale. Un **indice incomplet** rend la tâche d'examen plus difficile et pourrait ne pas être suffisant pour que l'ARC traite la fraude fiscale soupçonnée. Donnez autant de renseignements que vous pouvez; l'ARC se chargera du reste.

Indice incomplet

Jacqueline Bordeaux exploite un organisme de nettoyage résidentiel. Elle gagne tous ses revenus en « argent comptant sous la table ». Beaucoup d'employés travaillent pour elle depuis des années. Elle n'accepte aucune forme de paiement autre que l'argent comptant.

Conclusion:

- Cette piste ne fournit pas suffisamment de renseignements pour que l'Agence prenne des mesures.
- Aucune dénomination sociale, aucune adresse, ni aucun nom d'entreprise n'a été fourni.
- Il n'y a aucune preuve ou aucune forte indication que madame Bordeaux cache des revenus ou ne facture pas la taxe de vente sur ses services.

Indice complet

Jacqueline Bordeaux possède et exploite un organisme de nettoyage résidentiel depuis plus de quatre ans. Son nom d'entreprise est Dust Busters et elle fait de la promotion un peu partout à Toronto, en Ontario. Ses coûts sont d'environ 35 \$ par heure et par maison ou 125 \$ par jour et par maison. Son entreprise nettoie environ 450 maisons par semaine et les clients sont tenus de payer en argent comptant ou par chèque rédigé à son nom. Elle facture également la TPS/TVH, mais ne verse pas ces montants à l'Agence.

Madame Bordeaux utilise un numéro d'entreprise fictif pour tromper les gens pour qu'ils croient qu'elle est propriétaire d'une entreprise enregistrée. Toutefois, son numéro de TPS a été vérifié auprès des demandes de renseignements des entreprises et il s'est avéré non existant. Elle possède environ cinq camionnettes que ses employés peuvent utiliser, lesquelles sont toutes immatriculées au nom de ses employés. Elle paie 2 500 \$ par mois pour les fourgonnettes et 1 500 \$ par mois pour son espace commercial. Bordeaux habite dans une maison coûteuse et conduit un véhicule utilitaire de luxe 2016 de BMW. Elle ne remet jamais les reçus appropriés; il manque des renseignements d'identification, le numéro de téléphone, l'adresse de l'entreprise, etc. Ses reçus ne démontrent rien de plus que le montant payé par les clients.

Conclusion:

- Cette piste comprend suffisamment de **faits et d'identificateurs clés** pour justifier une enquête.
- Cette piste fournit des faits clés sur certains biens de M. Bordeaux et indique le montant qu'elle paie chaque mois pour ceux-ci.

- Cette piste cible les sources de revenus non déclarés (en argent comptant sous la table), les problèmes liés à la paie et la fraude liée à la TPS.

Page Web : Renseignements à inclure

Signaler un indice de fraude fiscale soupçonnée au Canada – Renseignements à inclure

De: [Agence du revenu du Canada](#)

[1. Aperçu](#)

[2. Ce que vous devez savoir](#)

3. Renseignements à inclure

[4. Comment signaler](#)

3. Renseignements à inclure

Vous n'aurez peut-être pas tous les renseignements suggérés ci-dessous, mais plus vous donnerez de détails, plus il sera facile pour l'ARC d'assurer des règles du jeu équitables pour tous les Canadiens. Vous trouverez ci-dessous le type de renseignements que l'ARC aimerait recevoir afin de pouvoir prendre les mesures appropriées. Cependant, ne vous mettez pas en danger et n'enfreignez pas la loi pour obtenir ces renseignements.

Principaux renseignements d'identification

Donnez des **renseignements** précis sur le sujet de votre indice (ce sujet peut être une personne, une entreprise ou un organisme de bienfaisance), par exemple :

- nom complet du fraudeur fiscal soupçonné, nom du conjoint, adresse, date de naissance, numéro d'assurance sociale ou comptes de médias sociaux
- nom de l'entreprise, adresse de l'entreprise ou numéro d'entreprise
- entreprises apparentées, actionnaires, entrepreneurs, etc.
- description des biens, des véhicules, des prêts, des hypothèques, des renseignements bancaires et des dépenses personnelles du fraudeur fiscal soupçonné

Faits

Décrivez ce que vous savez sur le sujet de votre indice avec le plus de détails possible, notamment :

- la raison pour laquelle vous croyez que cette personne, cette entreprise ou cet organisme de bienfaisance est un fraudeur fiscal
- les dates auxquelles ou la période au cours de laquelle la fraude fiscale soupçonnée a eu lieu
- si quelqu'un d'autre est impliqué

- les indices sur le mode de vie, comme des dépenses excessives qui ne correspondent pas au niveau de revenu (donnez des détails sur les achats : Où? Quand? Comment? Combien?)

Pièces justificatives

Si vous avez des pièces justificatives à ajouter à l'indice, envoyez-les par la poste. Voici des exemples de pièces justificatives :

- courriels contenant des détails qui aident à identifier le fraudeur fiscal soupçonné
- factures et reçus
- chèques
- états financiers
- contrats et baux
- numéros de compte bancaire

Si vous soumettez votre indice en ligne ou par téléphone, vous obtiendrez un numéro de référence. Inscrivez ce numéro sur vos pièces justificatives et envoyez-les par la poste au Centre national des indices. L'ARC joindra vos pièces justificatives à l'indice que vous avez soumis. L'ARC ne vous retournera pas les documents.

Exemples d'indices complets et incomplets

Les exemples suivants montrent la différence entre un indice **complet** et un indice **incomplet**.

Un **indice complet** comporte suffisamment de détails pour que l'ARC puisse mener un examen visant à déterminer si une personne commet une fraude fiscale. Un **indice incomplet** rend la tâche d'examen plus difficile et pourrait ne pas être suffisant pour que l'ARC traite la fraude fiscale soupçonnée. Donnez autant de renseignements que vous pouvez; l'ARC se chargera du reste.

Indice incomplet

J'ai entendu dire que le café de ma ville ne paie pas ses employés et ne produit pas de déclarations de revenus au nom de l'entreprise.

Conclusion:

- Même si la dénomination sociale est fournie, il manque trop de détails pour que l'Agence puisse prendre d'autres mesures.
- Aucune adresse ni aucun nom n'est fourni pour l'entreprise ou le propriétaire.
- Aucun échéancier n'est fourni concernant la période d'évasion fiscale.
- Il n'y a aucune indication de la taille de l'entreprise ou du nombre d'employés.

Indice complet

Au cours des sept dernières années, j'ai travaillé pour le café, qui est situé au 987, rue Weldend, à Norspray City, à Terre-Neuve-et-Labrador, et je sais qu'ils n'ont jamais produit

de déclaration de revenus pour l'entreprise. Depuis que j'y travaille, le propriétaire, Chuck Swan et ses gestionnaires, Floyd Beaner et Margaret Finkle, se sont toujours vantés de ne pas payer d'impôts. L'entreprise a toujours été dotée de cinq à sept employés à temps plein et d'un ou deux employés à temps partiel. Chaque employé est payé chaque semaine, par chèque, à un taux horaire de 10 \$. Toutefois, un autre nom d'entreprise figure sur les chèques. Même si des montants pour les avantages sociaux étaient retirés de ma paie chaque semaine (Régime de pensions du Canada, assurance-emploi, etc.), je n'ai jamais reçu de feuillet T4 indiquant mes revenus aux fins de l'impôt. Les heures d'ouverture sont de 7 h à 20 h, du lundi au vendredi, et de 8 h à 18 h les fins de semaine. Le numéro de téléphone est le 123-456-7890.

Conclusion:

- Cette piste comprend suffisamment de **faits** et **d'identificateurs clés** pour justifier un examen plus approfondi.
- Le nom du propriétaire et des gestionnaires, ainsi que l'adresse de l'entreprise sont fournis.
- Le nombre d'employés, le montant de leur paie et la façon dont ils sont payés sont également des renseignements utiles (les chèques rédigés à un autre nom et le fait de ne pas fournir aux employés un feuillet T4 sont des indicateurs de l'inobservation fiscale).