



Canada Revenue Agency Agence du revenu
du Canada

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

Sommaire

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

Sommaire

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 – Executive Summary

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 (Sommaire, anglais)

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

Sommaire

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

