



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Recherche qualitative sur les lettres d'exécution

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro de contrat : 46558-208723/001/CY

Valeur du contrat : 73 127,50 \$ (y compris la TVH)

Date d'attribution : 2 août 2019

Date de livraison : Novembre 2019

Numéro d'inscription : ROP 040-19

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca

This report is also available in English

Canada 

Recherche qualitative sur les lettres d'exécution

Rapport final

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

Novembre 2019

L'Agence du revenu du Canada a demandé à Sage Research Corporation d'effectuer une étude de recherche qualitative sur l'opinion publique concernant les réactions à divers lettres et messages visant à encourager la production de déclarations par une personne ou une entreprise qui n'a pas produit de déclaration de revenus. L'Agence utilisera cette recherche pour examiner ses politiques, ses procédures et ses communications avec le public cible; les non-déclarants. Huit groupes de discussion ont été organisés du 22 au 29 août 2019, soit deux groupes dans chacune des villes, à savoir Vancouver, Calgary, Toronto et Montréal. Quatre groupes de discussion ont été menés auprès des particuliers non-déclarants pour l'année d'imposition 2017 et quatre groupes de discussion ont également été menés auprès des sociétés non-déclarantes exploitant une petite entreprise pour ladite année d'imposition.

Autorisation de reproduction

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

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

Numéro de catalogue : Rv4-138/2020F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-34072-2

Publications connexes (numéro d'enregistrement) : ROP 040-19

Numéro de catalogue : Rv4-138/2020E-PDF (Rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-34071-5

This document is also available in English under the title : Enforcement Letter Qualitative Research

Table des matières

Résumé	1
Production de déclarations de revenus : Connaissances et opinions	9
Enveloppe de l'Agence.....	12
Lettre TX-11.....	13
Lettre TX-14.....	17
Lettre TX-14D	20
Lettres personnalisées à l'intention des non-déclarants	22
Messages.....	24
Particuliers.....	25
Petites entreprises	27
Méthodologie.....	31
Annexe A - Questionnaires de recrutement	32
Annexe B – Guides du modérateur	44
Annexe C – Lettres : Particuliers	68
TX-11	68
TX-14	70
TX-14D.....	72
Lettre 13911	74
Lettre 15734.....	76
Annexe D – Lettres : Petites entreprises	78
TX-11	78
TX-14	80
TX-14D.....	82
Lettre 15777	84

Résumé

L'Agence du revenu du Canada a demandé à Sage Research Corporation d'effectuer une étude de recherche qualitative sur l'opinion publique concernant les réactions à diverses lettres visant à encourager la production de déclarations par une personne ou une entreprise qui n'a pas produit de déclaration de revenus. L'Agence a constaté que sa série de lettres et d'avis envoyés aux non-déclarants a différents taux d'observation, et elle aimerait mieux comprendre pourquoi les taux des premiers avis de production et ceux des suivis subséquents sont différents.

L'un des objectifs de la recherche était de recueillir les commentaires des non-déclarants sur les versets de lettre automatisés (avis TX-11, TX-14 et TX-14D) qui leur sont envoyés pour encourager l'observation en matière de production. La recherche a également permis d'obtenir des commentaires concernant certaines lettres aux non-déclarants personnalisées que des agents de l'Agence pourraient envoyer, ainsi que sur les concepts de message visant à encourager la production de déclarations de revenus qui pourraient être utilisés sur les médias sociaux et d'autres sites.

Les objectifs de la recherche comprenaient l'étude des éléments suivants :

- Les réactions des participants face à la correspondance de l'Agence et leur compréhension des exigences en matière de production, ainsi que la façon dont l'Agence pourrait communiquer ces exigences en dehors de la correspondance écrite;
- Les réactions des participants à diverses lettres en ce qui concerne la clarté, tout ce qui n'est pas clair ou qui porte à confusion, l'incidence perçue des divers éléments de la lettre sur la probabilité de produire, le ton, les suggestions de modifications aux lettres automatisées (lettre de « rappel » TX-11, et lettres de « demande » de suivi TX-14 et TX-14D) et certaines lettres personnalisées;
- La mise à l'essai de divers messages qui pourraient aider à encourager l'observation.

La recherche permettra à l'Agence de comprendre pourquoi certains particuliers et certaines petites entreprises ne répondent pas aux demandes initiales de produire une déclaration et quelle est la meilleure façon de les aviser de le faire d'une manière qui encourage l'observation volontaire (en cas de retard). L'Agence utilisera cette recherche pour examiner ses politiques, ses procédures et ses communications avec les non-déclarants. Elle aidera à déterminer les changements qui pourraient être apportés pour augmenter le taux d'observation chez les non-déclarants en réponse à une lettre avant qu'elle n'entreprenne des activités d'observation plus coûteuses.

Huit groupes de discussion ont été organisés du 22 au 29 août 2019, soit deux groupes dans chacune des villes, à savoir Vancouver, Calgary, Toronto et Montréal. Quatre groupes de discussion ont été menés auprès des particuliers non-déclarants pour l'année d'imposition 2017 et quatre groupes de discussion ont également été menés auprès des sociétés non-déclarantes exploitant une petite entreprise pour ladite année d'imposition.

Cette recherche était de type qualitatif et non de type quantitatif. Par conséquent, les résultats reflètent l'opinion des participants concernant les sujets étudiés. Toutefois, ils ne peuvent pas être généralisés statistiquement pour représenter l'ensemble de la population. Néanmoins, la recherche qualitative permet d'obtenir des réponses riches et approfondies qu'il n'est pas possible 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 les réactions de ces derniers face aux documents de communication.

Production de déclarations de revenus : Connaissances et opinions

Connaissance de la date d'échéance de production de la déclaration de revenus : La majorité des participants des petites entreprises savaient que les déclarations de revenus des sociétés doivent être produites dans les six mois suivant la fin de l'exercice et presque tous les participants individuels savaient que la date limite de production de la déclaration de revenus des particuliers est le 30 avril.

Circonstances perçues qui ne nécessitent pas la production d'une déclaration de revenus : Presque tous les participants des petites entreprises ont déclaré qu'ils croyaient que les sociétés devaient toujours produire une déclaration de revenus. Les réponses étaient mitigées pour ce qui est des participants individuels : certains ont déclaré ne pas savoir s'il y avait des circonstances dans lesquelles un particulier n'était pas tenu de produire une déclaration de revenus. Certains participants estimaient que tout le monde devait produire une déclaration de revenus et d'autres ont affirmé qu'aucune déclaration n'est exigée si la personne n'est redevable d'aucun montant d'impôt.

Perception de la prévalence de la production tardive : Dans les deux groupes cibles, la plupart des participants étaient d'avis que la production tardive était très fréquente et ont essentiellement surestimé considérablement la prévalence de la production tardive. Il convient de se rappeler que tous les participants étaient eux-mêmes des déclarants retardataires, ce qui laisse entendre qu'ils ont peut-être projeté leur propre comportement ou expérience à la population générale.

Circonstances donnant lieu à la production tardive d'une déclaration de revenus : Chez les participants des petites entreprises, une réponse qui revenait constamment était la suivante : le propriétaire de l'entreprise est occupé et concentré sur la réussite de l'entreprise. Par conséquent, il se peut que l'entreprise ne soit pas en mesure de produire la déclaration de revenus des sociétés à temps. Dans cette justification, l'entreprise n'a pas délibérément décidé d'éviter de produire une déclaration pour des raisons fiscales. Plutôt, le défaut de produire une déclaration avant la date limite est attribuable au manque de préparation en temps opportun. Certains participants ont déclaré que les nouvelles entreprises pourraient ne pas comprendre les obligations en matière de production de déclarations de revenus qui leur incombent ou ce qu'elles doivent faire pour être en mesure de produire une déclaration à temps.

On a mentionné deux circonstances dans lesquelles une entreprise décide délibérément de ne pas produire une déclaration de revenus pour des raisons fiscales :

- La circonstance la plus courante était que l'entreprise devait des impôts, mais elle n'avait pas les fonds nécessaires pour payer le montant dû. Le fait de ne pas produire une déclaration de revenus peut être perçu comme un moyen d'éviter d'attirer l'attention de l'Agence.
- Une autre circonstance que plusieurs ont mentionnée est que l'entreprise n'était redevable d'aucun montant d'impôt à la date limite de production. Dans ce cas, le propriétaire de l'entreprise peut penser qu'aucun intérêt ou pénalité n'est associé à la non-production ou que le montant serait faible et, par conséquent, ne pas percevoir la production de la déclaration de revenus comme une priorité.

Voici les deux raisons les plus fréquemment mentionnées pour ne pas avoir produit une déclaration de revenus avant la date limite :

- La personne a des impôts en souffrance, mais elle n'a pas d'argent pour payer sa dette.
- Il peut être difficile ou coûteux de préparer une déclaration de revenus.

Autres moyens de communiquer les exigences en matière de production : Les participants ont eu du mal à trouver des idées, mais voici quelques suggestions :

- Certains participants des petites entreprises ont déclaré qu'une application mobile pourrait être utile. Par exemple, un participant a affirmé que l'application pourrait indiquer l'état de son compte de l'Agence et faire des rappels aux dates d'échéance.
- Certains ont suggéré d'offrir des cours ou de fournir des renseignements sur la production de déclarations de revenus dans les écoles ou les cours en ligne.
- Quelques participants individuels ont suggéré de joindre des renseignements sur la production de déclarations de revenus aux feuillets T4.

Enveloppe de l'Agence

Les lettres envoyées par l'Agence aux particuliers et aux entreprises arrivent habituellement dans une enveloppe brune sur laquelle l'Agence du revenu du Canada est désignée comme l'expéditeur. On a demandé aux participants pourquoi une personne ou une entreprise qui reçoit une lettre de l'Agence pourrait ne pas l'ouvrir.

La principale raison invoquée tant par les participants individuels que par les participants des petites entreprises pour ne pas ouvrir la lettre était qu'ils voulaient éviter le contenu soupçonné d'être stressant. Le refus d'ouvrir et de lire la lettre réduit la détresse psychologique. Un scénario stressant précis souvent mentionné était un bénéficiaire qui sait qu'il doit de l'argent à l'Agence, mais qui sait également qu'il est incapable de payer.

On a demandé aux participants s'ils avaient des suggestions qui aideraient à vaincre la réticence à ouvrir une enveloppe de l'Agence. Il y a eu deux sortes de propositions de changements à l'enveloppe : (1) changer la couleur de l'enveloppe à une couleur plus « chaleureuse » ou attribuer un code de couleurs aux enveloppes en fonction du contenu, et (2) écrire quelque chose sur l'enveloppe qui se rapproche au contenu d'une certaine façon. Certains participants ont exprimé des objections quant à ces suggestions:

- Une nouvelle couleur d'enveloppe ne serait efficace que sur une courte période de temps, jusqu'à ce que les gens puissent faire l'association de celle-ci comme étant celle de l'ARC.
- Changer la couleur de l'enveloppe n'aurait pas d'impact car celle-ci serait de toute manière identifiée comme étant envoyée par l'ARC.
- La confidentialité du destinataire pourrait être compromise si l'on attribuait un code de couleur à l'enveloppe basé sur le contenu, ou s'il y avait une référence du sujet écrit sur l'enveloppe.

Lettres TX

Les participants ont consulté trois lettres TX, puis ils en ont discuté, et ce dans l'ordre suivant :

1. Lettre de « rappel » TX-11 : Une personne ou une entreprise n'a pas produit de déclaration de revenus. Donc, elle reçoit la présente lettre.
2. Lettre de « demande » TX-14 : Après avoir reçu la lettre TX-11, la personne ou l'entreprise n'a toujours pas produit de déclaration de revenus.

3. « Mise en demeure » TX-14D : La personne ou l'entreprise s'était vue imposer une pénalité pour production tardive au cours d'une année précédente, et elle n'a toujours pas produit sa déclaration après avoir reçu la lettre TX-11.

On a montré les versions T1 de ces lettres aux participants individuels et les versions T2 aux participants des petites entreprises.

En raison des similitudes des versets et de la structure, il y a des résultats communs dans certaines lettres différentes et certains s'appliquent aux deux groupes cibles (particuliers et petites entreprises). En raison des similarités entre les lettres, le résumé ci-dessous est structuré par sujet et non par lettre.

Incidence globale : Toutes les lettres TX indiquent clairement qu'elles visent à encourager le bénéficiaire à produire une déclaration de revenus. Toutefois, leur probabilité perçue d'encourager la production d'une déclaration de revenus est différente :

- La lettre TX-11 est perçue comme ayant une certaine probabilité d'encourager la production d'une déclaration de revenus, principalement en raison du rappel des pénalités et des intérêts, qui est perçu comme étant « gentil ».
- La lettre TX-14 est perçue comme étant plus susceptible d'encourager la production d'une déclaration de revenus que la lettre TX-11 en raison de l'ajout d'un délai de 30 jours pour la production de la déclaration de revenus et d'un énoncé selon lequel l'Agence peut établir une cotisation à l'égard de l'impôt à payer.
- La majorité des participants des deux groupes cibles ont perçu la lettre TX-14D comme étant plus vigoureuse que la lettre TX-14, plus particulièrement en raison des nombreuses utilisations de l'expression « *demande formelle* » (« *demand* » en anglais), et de l'utilisation du mot « *doivent* » en gras. Certains participants ont suggéré que la lettre TX-14D remplace la lettre TX-14.

Toutes les lettres TX – Pénalités et intérêts : Cela était perçu comme un élément de motivation. Toutefois, certains participants ont fait remarquer que si le bénéficiaire croit qu'il n'est redevable d'aucun impôt, l'incidence de la section peut être considérablement réduite. Il en est ainsi parce que le verset indique que les pénalités et les intérêts sont conditionnels à l'impôt dû.

Toutes les lettres TX – Réviser l'ordre des versets : Un bon nombre de participants des deux groupes cibles ont suggéré que l'incidence de toutes les lettres TX pourrait être augmentée en révisant l'ordre des versets. Essentiellement, il a été suggéré que la clarté et l'incidence des lettres pouvaient être améliorées en concentrant la première partie de la lettre sur l'objet de la lettre et sur les conséquences de ne pas produire de déclaration, et en inscrivant les parties de la lettre sur les « renseignements » après cela. Dans les lettres actuelles, il y a certaines sections « renseignements » entre l'énoncé de mission et certains énoncés des conséquences de ne pas produire de déclaration.

Toutes les lettres TX, mais plus particulièrement la lettre TX-11, devraient offrir de l'aide : De nombreux participants des deux groupes cibles ont suggéré que la lettre TX-11 devrait offrir de l'aide au destinataire. Comme elle est actuellement formulée, la lettre n'est pas perçue comme offrant de l'aide. La proposition est fondée sur le fait que souvent, la raison qui explique le refus de production est circonstancielle et qu'elle ne repose pas sur la détermination d'éviter de produire une déclaration. En ce qui concerne le type d'aide qu'un destinataire pourrait vouloir, aider à déterminer la façon de payer un montant dû a souvent été mentionné, et certains ont parlé de la difficulté à préparer une déclaration de revenus. Dans l'ensemble, il a été suggéré que la lettre indique que l'Agence collaborera avec le destinataire et qu'elle l'aidera à traiter les raisons pour lesquelles il

n'a pas produit sa déclaration. Cette suggestion a également été faite dans une certaine mesure pour les lettres TX-14 et TX-14D, mais les participants ont également fait remarquer que ces lettres devraient avoir un ton « plus sévère ».

Toutes les lettres TX – Préciser la signification de la mention *Call us at (Appelez-nous au)* : Certains participants des deux groupes cibles ont dit que l'intention de l'Agence derrière le fait de dire *Call us at (Appelez-nous au)* n'est pas claire : Le commentaire était « pourquoi appellerais-je? ». Certains ont également indiqué qu'il est difficile de savoir s'il s'agit d'une commande au destinataire, c.-à-d. qu'il doit téléphoner. Les participants ont suggéré de réviser cette question afin de préciser pourquoi ou dans quelles circonstances un destinataire appellerait l'Agence.

T1 TX-11 et TX-14 – La production d'une déclaration de revenus est essentielle à l'obtention de vos prestations et crédits : Presque aucun des participants aux groupes de discussion des particuliers n'ont spontanément mentionné cela comme encourageant une personne à produire sa déclaration. Une partie du problème est que la référence aux *prestations et crédits* est peut-être trop abstraite, car certains participants ont suggéré que l'incidence pourrait être augmentée en donnant des exemples. Quelques participants étaient sceptiques quant au fait qu'une personne qui recevait la lettre TX-11 recevrait réellement des prestations, parce qu'ils présument que la lettre leur avait été envoyée parce qu'ils devaient de l'impôt, ou que le montant dû est peut-être supérieur à toute prestation ou tout crédit auquel ils pourraient avoir droit.

Lettres TX T2 – Nos services en ligne simplifient et facilitent le traitement des questions d'ordre fiscal de votre entreprise : Plusieurs participants ont dit qu'ils croyaient qu'il s'agissait essentiellement d'une promesse exagérée, et que cela pourrait donner l'impression que la préparation d'une déclaration de revenus est plus facile et plus rapide qu'elle ne l'est réellement. On s'inquiétait que cela pourrait mener une entreprise qui devait produire une déclaration avant une date limite à repousser la préparation jusqu'à ce qu'il soit trop tard pour respecter la date limite.

Lettres TX-14 et TX-14D : Incidence d'une deuxième lettre : un bon nombre de participants dans les deux groupes cibles ont indiqué que l'envoi d'une deuxième lettre pour demander la production d'une déclaration a des répercussions et envoie comme message au destinataire de la lettre que l'Agence tient à ce que la personne ou l'entreprise produise une déclaration. À cet égard, il a souvent été suggéré que la lettre indique explicitement qu'il s'agit d'une « deuxième lettre », car a) certains ont peut-être oublié la première lettre TX-11 au moment où ils reçoivent la lettre TX-14, et b) comme il a été mentionné, l'indication de « deuxième lettre » indique que l'Agence est sérieuse.

Lettres TX-14 et TX-14D : Envoyez votre déclaration... dans un délai de 30 jours : De nombreux participants des deux groupes cibles percevaient que l'ajout de ce verset était important pour motiver le destinataire à produire une déclaration. Il s'agit d'un énoncé plus définitif indiquant que l'Agence souhaite que le receveur de la lettre envoie une déclaration comparativement à ce qui se trouve dans la lettre TX-11, et donner un délai communique un sentiment d'urgence et de sérieux.

Le verset posait quelques problèmes :

- Certains participants ont dit que de la façon dont la lettre est structurée, on ne sait pas exactement quelles sont les conséquences de ne pas produire de déclaration dans un délai de 30 jours. La suggestion de réviser l'ordre des versets pourrait aider à régler ce problème.

- Quelques participants ont suggéré de donner une date et la plupart des participants qui ont par la suite examiné une lettre personnalisée qui donnait une date d'échéance précise ont indiqué que cela était plus efficace que de donner 30 jours. L'enjeu perçu avec un délai de 30 jours est qu'il y a un manque de précision quant à la date limite de production de la déclaration; le point de départ pour les 30 jours est ouvert à l'interprétation, et il incombe au destinataire de figurer la date d'échéance.

Lettres TX-14 et TX-14D : En vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu, nous pouvons établir une cotisation à l'égard de votre impôt à payer : Les réactions envers ce verset ont été mitigées dans les deux groupes cibles. Certains l'ont compris, alors que d'autres n'étaient pas certains de quelle façon l'interpréter. Parmi ceux qui pensaient l'avoir compris, leur compréhension était que l'Agence calculerait un montant dû et qu'elle l'exigerait de la personne ou de l'entreprise ou, comme certains participants l'ont indiqué, que l'Agence « vous enverra une facture ». Bon nombre d'entre eux ont perçu cette situation comme étant sérieuse et étaient d'avis que cela motiverait la production de déclarations. Toutefois, certaines personnes étaient incertaines quant à la façon d'interpréter le verset. La question portait principalement sur l'utilisation du mot anglais « *assess* » (*cotiser*). Il est à noter que la version française utilise le mot « *établir* » et que ce mot a été mieux compris. L'ambiguïté associée avec le terme « *cotiser* » est la compréhension de ce qui suit : est-ce qu'il s'agit d'une « facture », ou plutôt d'un montant que l'Agence discuterait d'abord avec le déclarant? Cette ambiguïté perçue réduisait l'incidence globale du verset. Des participants ont suggéré de réviser le texte afin d'utiliser un langage clair pour indiquer clairement ce qui se passera si l'Agence établissait l'impôt à payer.

TX-14D : Il est suggéré d'indiquer que la personne ou l'entreprise a déjà été en retard : Certains participants ont suggéré que la lettre pourrait avoir une plus grande incidence si elle indiquait que la personne ou l'entreprise a produit une déclaration en retard par le passé et que de ce fait, elle avait payé une pénalité. Il a été suggéré que cela pourrait ajouter à l'incidence en faisant en sorte que la lettre semble plus personnalisée au destinataire.

Lettres personnalisées à l'intention des non-déclarants

L'apprentissage des lettres personnalisées à l'intention des non-déclarants comprend ce qui suit :

- Le fait que la lettre soit personnalisée peut la rendre plus percutante. Ces lettres sont signées par un agent des non-déclarants, tandis que les lettres TX sont perçues comme ayant une signature plus impersonnelle du commissaire du revenu. Il a été suggéré d'inclure des renseignements à propos du destinataire dans la mesure du possible afin de personnaliser davantage la lettre, par exemple, dans le cas où l'agent n'a pas eu de succès à joindre le non-déclarant, une mention que l'agent a tenté de le contacter par téléphone pourrait être incluse dans la lettre.
- Les lettres donnent une date d'échéance précise pour la déclaration. Comme il a été mentionné plus tôt, cela a été perçu comme étant plus efficace que de donner un délai de « 30 jours » comme cela est le cas dans les lettres TX.
- Certains participants ont dit que, puisque les lettres ne disent rien de nouveau sur les conséquences de ne pas produire une déclaration qui ne figuraient pas dans les lettres TX-14/TX-14D, ils étaient sceptiques quant à la question de savoir si la lettre aurait une incidence quelconque.
- En ce qui a trait au verset sur l'établissement de l'impôt à payer qui figure dans certaines lettres personnalisées, plusieurs participants ont suggéré que la personne qui recevait la lettre pourrait en fait préférer que l'Agence établisse cette cotisation si la raison pour laquelle elle ne l'avait pas produite est due au fait qu'il est difficile de produire une déclaration ou de payer un préparateur de déclarations de revenus.

- Comme c'était le cas pour les lettres TX, certains participants ont dit que la lettre devrait inclure une formulation offrant d'aider le destinataire.
- L'une des lettres fait référence au statut du destinataire à titre d'administrateur de la société. La plupart des participants étaient d'avis que cette lettre serait efficace, car elle invoque une responsabilité personnelle (et une obligation) de la part du destinataire en raison de son rôle d'administrateur de la société.

Messages

Des concepts de messages positifs et négatifs ont été présentés au groupe aux fins de rétroaction. Dans l'ensemble, aucun concept unique n'était principalement préconisé dans les groupes de discussion des particuliers ou ceux des petites entreprises. Dans ce contexte, certains participants ont noté que différents messages vont plaire à différentes personnes ou conviendront à différents contextes.

Bien que les préférences étaient assez diversifiées, on a constaté certaines tendances générales :

- Il y avait une tendance à préférer les messages positivement encadrés par rapport aux messages négativement encadrés.
- En ce qui concerne les thèmes
 - Les messages qui offrent de l'aide pour la production de déclarations avaient tendance à être perçus de la façon la plus positive dans l'ensemble. Cela concorde avec la rétroaction au sujet des lettres TX, plus particulièrement de la lettre TX-11, où les participants ont suggéré d'ajouter un message indiquant que l'Agence fournira de l'aide aux non déclarants.
 - L'autre thème qui avait tendance à être perçu de façon positive était les messages sur la façon dont l'impôt soutient les programmes. Cependant, certains participants ont noté que certaines personnes ou entreprises peuvent être absorbées par leur propre situation financière, et qu'elles ne se soucient pas beaucoup des retombées plus vastes pour la société de payer les impôts.
- Le fait d'indiquer qu'il y a un problème lié à la non-production et à la fois d'indiquer un énoncé positif a tendance à être considéré comme efficace. La partie à propos de la problématique indique ou sous-entend quelque chose de négatif au sujet de la non-production, tandis que la partie positive fournit une offre d'aide ou indique un avantage à la production (p. ex., les impôts appuient les programmes sociaux).

Voici deux concepts de message illustrant cette approche :

Plus vous attendez avant de produire vos déclarations, plus vous vous exposez à des pénalités et à des intérêts élevés. Nous pouvons vous aider à vous remettre sur la bonne voie.

Respectez la loi et évitez de payer des pénalités et des intérêts. En produisant votre déclaration de revenus et en payant vos impôts à temps, vous contribuez au bien-être de votre communauté.

Valeur du contrat : 73 127,50 \$ (y compris la TVH)

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent 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

Production de déclarations de revenus : Connaissances et opinions

Au début de la discussion, on a questionné les participants à propos de la date limite de production de la déclaration de revenus, si certaines personnes ou sociétés n'étaient pas obligées de produire une déclaration, leur perception de la façon dont la production tardive est courante et les circonstances qui peuvent entraîner la production tardive d'une déclaration de revenus. L'objectif de cette discussion consistait en partie à obtenir des renseignements de base, et, plus important encore, comme un échauffement pour aider les participants à penser comme un déclarant tardif afin de se préparer à l'examen des diverses lettres des non-déclarants.

De plus, résumée dans cette section, se trouve une brève discussion qui a eu lieu à la fin de certaines séances de groupe sur d'autres moyens que l'Agence pourrait utiliser pour communiquer les exigences en matière de production de déclarations à part les lettres.

Date limite de production de la déclaration de revenus

Petites entreprises : La majorité des participants du groupe des petites entreprises savaient que les déclarations de revenus des sociétés devaient être produites six mois après la fin de l'exercice. D'autres réponses comprenaient les suivantes :

- Trois mois après la fin de l'exercice; notez qu'il s'agit en fait de la date limite pour le paiement de tout impôt dû, tandis que la date limite de production est six mois après la fin de l'exercice.
- Je ne sais pas – le comptable s'occupe de produire la déclaration.
- Pour les entreprises en démarrage, un an après le début de la société.

Particuliers : Presque tous les participants savaient que la date limite de production est le 30 avril ou la fin avril.

Les circonstances perçues qui ne requièrent pas qu'une déclaration de revenus soit produite.

Petites entreprises : Presque tous les participants ont dit qu'ils croyaient que les sociétés devaient toujours produire une déclaration de revenus et qu'ils n'étaient pas au courant de circonstances particulières dans lesquelles une société n'est pas tenue de produire une déclaration de revenus. Quelques participants ont dit qu'ils croyaient qu'une société qui n'a pas fait d'argent pourrait ne pas être tenue de produire une déclaration.

Particuliers : Les réponses étaient mitigées; certains ont déclaré ne pas savoir s'il y avait des circonstances dans lesquelles un particulier n'était pas tenu de produire une déclaration de revenus. Certains participants ont dit qu'ils croyaient que tout le monde est tenu de produire une déclaration, et certains participants ont dit qu'il n'est pas nécessaire de produire une déclaration si la personne n'est redevable d'aucun montant d'impôt (cela comprend plusieurs personnes qui ont dit que les particuliers à faible revenu n'ont pas besoin de produire une déclaration).

Perception de la prévalence de la production tardive

Dans les deux groupes cibles, la plupart des participants étaient d'avis que la production tardive était très fréquente, surestimant essentiellement la prévalence de la production tardive. Il convient de se rappeler que tous

les participants étaient eux-mêmes des déclarants retardataires, ce qui laisse entendre qu'ils ont peut-être projeté leur propre comportement ou expérience à la population générale.

On a également demandé aux participants à quel point il est fréquent que les particuliers ou les entreprises ne produisent pas du tout de déclaration lorsqu'une déclaration est requise. La plupart des participants ont dit qu'ils croyaient que cela est beaucoup moins fréquent que la production tardive, même si certains d'entre eux indiquaient qu'il faudrait possiblement plusieurs années avant qu'une déclaration soit produite. Ils étaient d'avis que dans la plupart des cas, même si ce n'est pas dans tous les cas, l'Agence finira par s'assurer qu'une déclaration est produite.

Circonstances entraînant la non-production de déclarations à temps

Petites entreprises : Un thème qui revenait dans les réponses des participants est que le propriétaire de l'entreprise est occupé et qu'il se concentre sur le succès de l'entreprise, ce qui fait que l'entreprise pourrait ne pas être en mesure de produire la déclaration de revenus de la société à temps. Dans cette justification, l'entreprise n'a pas délibérément décidé d'éviter de produire une déclaration pour des raisons fiscales. Plutôt, le défaut de produire une déclaration avant la date limite est attribuable au manque de préparation en temps opportun. Divers commentaires sur ce qui se cache derrière ce manque de préparation comprenaient ce qui suit :

- Un retard des préparatifs en matière de tenue de dossiers ou de production de déclarations, car ils sont concentrés sur l'entreprise; en ce qui concerne cette situation, l'exploitation de l'entreprise est un emploi à temps plein, ce qui laisse peu de temps pour s'occuper des questions liées à l'impôt.
- Composer avec les affaires fiscales est une priorité moins élevée que bâtir l'entreprise.
- L'entreprise est trop petite pour qu'un employé soit désigné pour traiter les affaires liées à l'impôt.
- Au moment où l'entreprise apporte les documents fiscaux au comptable, le comptable est trop occupé pour remplir la déclaration avant la date limite de production.

Certains participants ont déclaré que les nouvelles entreprises pourraient ne pas comprendre les obligations en matière de production de déclarations de revenus qui leur incombent ou ce qu'elles doivent faire pour être en mesure de produire une déclaration à temps. Dans ce contexte, quelques participants ont suggéré qu'il ait un certain type de cours ou d'information à l'intention des nouvelles entreprises afin de les sensibiliser aux exigences en matière de production de déclarations de revenus.

Plusieurs ont dit qu'une petite entreprise pourrait ne pas être en mesure de payer une personne pour préparer sa déclaration de revenus. Par conséquent, ils peuvent produire leur déclaration en retard en raison de la difficulté à remplir eux-mêmes leur déclaration.

On a mentionné deux circonstances dans lesquelles une entreprise décide délibérément de ne pas produire une déclaration de revenus pour des raisons fiscales :

- La circonstance la plus courante était que l'entreprise devait des impôts, mais elle n'avait pas les fonds nécessaires pour payer le montant dû. Le manque d'argent pour payer l'impôt pourrait être attribuable à un manque de planification, à un manque de connaissances sur ce que l'impôt à payer pourrait être, ou à l'entreprise qui ne fait pas d'argent. Le fait de ne pas produire une déclaration de revenus peut être perçu comme un moyen d'éviter d'attirer l'attention de l'Agence.

- Une autre circonstance que plusieurs ont mentionnée est que l'entreprise n'était redevable d'aucun montant d'impôt à la date limite de production. Dans ce cas, le propriétaire de l'entreprise peut penser qu'aucun intérêt ou pénalité n'est associé à la non-production ou que le montant serait faible et, par conséquent, ne pas percevoir la production de la déclaration de revenus comme une priorité.

Particuliers : Voici les deux raisons les plus fréquemment mentionnées pour ne pas avoir produit leur déclaration avant la date limite :

- La personne a des impôts en souffrance, mais elle n'a pas d'argent pour payer sa dette. Le fait de ne pas produire de déclaration est considéré comme un moyen d'éviter d'attirer l'attention de l'Agence et, par conséquent, de remettre à plus tard le besoin de régler la situation.
- Il peut être difficile de préparer une déclaration de revenus. Les commentaires connexes comprenaient les suivants :
 - Une personne pourrait ne pas avoir les moyens de payer un préparateur de déclarations de revenus professionnel.
 - La préparation d'une déclaration peut être particulièrement difficile pour une personne qui n'est pas en mesure d'utiliser un logiciel de préparation de déclarations de revenus ou un service de préparation de déclarations de revenus en ligne.
 - Les changements apportés aux formulaires de déclaration de revenus peuvent porter à confusion.

Dans ce contexte, plusieurs participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas reçu de formation sur ce sujet à l'école et ont suggéré que la façon de produire une déclaration de revenus devrait être enseignée à l'école.

Autres moyens de communiquer les exigences en matière de production

À la fin de certains groupes de discussion, on a demandé aux participants s'il existe d'autres moyens, à l'exception des lettres, par lequel l'Agence pourrait communiquer les exigences en matière de production de déclarations de revenus à des particuliers ou à des entreprises. Cette discussion a été brève en raison de contraintes de temps et les participants ont eu de la difficulté à proposer des suggestions. Voici certaines des suggestions :

- Certains participants des petites entreprises ont déclaré qu'une application mobile pourrait être utile. Par exemple, un participant a affirmé que l'application pourrait indiquer l'état de son compte de l'Agence et faire des rappels aux dates d'échéance.
- Plusieurs participants du groupe de petites entreprises ont indiqué qu'ils préfèrent les « courriels » plutôt que la correspondance écrite, parce qu'ils utilisent principalement les communications électroniques pour leurs affaires. Une opposition a été soulevée à l'égard de la possibilité que des courriels frauduleux prétendent provenir de l'Agence. Toutefois, un participant a indiqué que l'Agence envoie des courriels par l'intermédiaire de son site Web sécurisé (Mon dossier d'entreprise).
- Certains ont suggéré, comme il a été mentionné précédemment, de fournir des cours ou des renseignements sur la production de déclarations de revenus. Par exemple, enseigner cela dans les écoles, offrir un cours en ligne, ou établir un partenariat avec des institutions financières pour fournir des renseignements sur la production de déclarations de revenus.
- Quelques participants individuels ont suggéré de joindre des renseignements sur la production de déclarations de revenus aux feuillets T4.

Enveloppe de l'Agence

Les lettres envoyées par l'Agence aux particuliers et aux entreprises arrivent habituellement dans une enveloppe brune sur laquelle l'Agence du revenu du Canada est désignée comme l'expéditeur. On a demandé aux participants pourquoi une personne ou une entreprise qui reçoit une lettre de l'Agence pourrait ne pas l'ouvrir.

Parmi les participants du groupe des particuliers et des petites entreprises, la raison souvent mentionnée était d'éviter d'avoir à faire face à un contenu soupçonné d'être stressant (certains ont indiqué que s'il est évident que la lettre contient un chèque, la lettre sera ouverte). Le refus d'ouvrir et de lire la lettre réduit le stress psychologique. Plusieurs d'entre eux ont suggéré que le destinataire peut prétendre qu'il n'a pas reçu la lettre puisqu'il ne l'a pas ouverte. Un scénario stressant précis souvent mentionné était un bénéficiaire qui sait qu'il doit de l'argent à l'Agence, mais qui sait également qu'il est incapable de payer.

Plusieurs participants du groupe des petites entreprises ont indiqué qu'ils reçoivent régulièrement diverses lettres de l'Agence, dont bon nombre sont des lettres ordinaires. Dans ce contexte, le fait de recevoir une lettre de l'Agence n'est pas stressant, et de telles lettres peuvent être mises de côté afin de les traiter plus tard.

On a demandé aux participants s'ils avaient des suggestions qui aideraient à vaincre la réticence à ouvrir une enveloppe de l'Agence. Il y a eu deux types de suggestions de changements à apporter à l'enveloppe :

- Changer la couleur de l'enveloppe. Une suggestion consistait à changer la couleur pour une couleur plus « chaleureuse ». Une autre suggestion consistait à utiliser différentes couleurs pour différents types de communication, de sorte que la couleur en soi transmettrait certains renseignements sur la nature du contenu.
- Écrire quelque chose à l'extérieur de l'enveloppe qui, d'une manière ou d'une autre, est pertinent quant au contenu. Les exemples mentionnés comprennent : « rappel », « urgent », « important », « confirmation », « réponse requise », « à titre d'information ».

Certains participants ont exprimé des oppositions à l'égard des suggestions :

- Le fait de changer la couleur de l'enveloppe ne fonctionnerait, au mieux, que pendant un certain temps, jusqu'à ce que les gens apprennent à associer la nouvelle couleur avec l'Agence.
- Le fait de changer la couleur de l'enveloppe n'aura pas d'incidence, car l'enveloppe permettra tout de même d'identifier l'Agence comme expéditeur.
- Le codage par couleurs des enveloppes en fonction du contenu ou le fait d'écrire quelque chose à l'extérieur de l'enveloppe pourrait compromettre la protection de la vie privée du destinataire.

Certains participants ont indiqué qu'ils ne pensaient pas que des changements devaient être apportés à l'enveloppe – toute enveloppe indiquera que l'Agence est l'expéditeur; l'enveloppe brune est reconnaissable; le papier semble peu coûteux et semble être fabriqué à partir de papier recyclé.

Lettre TX-11

Les participants ont consulté trois lettres TX, puis ils en ont discuté, et ce dans l'ordre suivant :

4. Lettre TX-11 : Une personne ou une entreprise n'a pas produit de déclaration de revenus. Donc, elle reçoit la présente lettre.
5. Lettre TX-14 : Après avoir reçu la lettre TX-11, la personne ou l'entreprise n'a toujours pas produit de déclaration de revenus.
6. Lettre TX-14D : La personne ou l'entreprise s'était vue imposer une pénalité pour production tardive au cours d'une année précédente, et elle n'a toujours pas produit sa déclaration après avoir reçu la lettre TX-11¹.

En raison des similitudes des versets et de la structure, il y a des résultats communs dans certaines lettres différentes et certains s'appliquent aux deux groupes cibles (particuliers et petites entreprises). L'approche adoptée ici est de discuter, pour chaque lettre TX, des résultats pour les deux groupes cibles. Dans les résultats pour les lettres TX-11, les résultats des sections qui figurent également dans les lettres TX-14/14D sont décrits dans la section TX-11. Veuillez noter que cela comprend les commentaires sur ces sections qui peuvent avoir été formulés dans le contexte des lettres TX14/14D, mais qui s'appliquent toujours à la lettre TX-11.

À titre de référence, vous trouverez ci-dessous la lettre T1 TX-11 (particuliers) et la lettre T2 TX-11 (petites entreprises). Veuillez noter que le bloc d'adresse et le bloc signature ne sont pas affichés. La lettre complète se trouve dans l'annexe.

Lettre T1 TX-11 (particuliers)

Objet : Rappel de produire une déclaration de revenus et de prestations

Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus et de prestations pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus.

Produire une déclaration est nécessaire pour recevoir vos prestations et crédits. Aussi, vous devez produire une déclaration si vous avez de l'impôt à payer. Pour plus de renseignements, lisez « Devez-vous produire une déclaration? » à la section « Avant de commencer » du Guide général d'impôt et de prestations.

Pour les différentes façons de produire et les services offerts en ligne tels qu'IMPÔTNET et Mon dossier, allez à canada.ca/arc-inscription-en-ligne.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels

CP 1300 PDF Jonquière

Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7383

Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8496

Veuillez noter que si votre société a de l'impôt à payer et qu'elle ne produit pas les déclarations à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration;
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

¹ Dans les deux premiers groupes de discussion, la lettre TX-14D a été présentée par erreur comme une troisième lettre.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Si vous voulez plus de renseignements ou avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à canada.ca/impots-particuliers ou composez le 1-800-959-7383.

Lettre T2 TX-11 (petites entreprises)

Objet : Rappel de produire une déclaration de revenus des sociétés

Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus des sociétés pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus.

Les sociétés doivent produire une déclaration de revenus des sociétés pour chaque année d'imposition, jusqu'à la date de leur dissolution, même si elles ne sont pas actives ou n'ont aucun impôt à payer, à moins qu'elles ne soient un organisme de bienfaisance enregistré.

Pour les années d'imposition se terminant après 2009, les sociétés ayant un revenu brut supérieur à 1 million de dollars doivent produire leurs déclarations par voie électronique, à l'aide d'un des logiciels commerciaux que nous avons homologués certifié sinon nous leur imposerons une pénalité. Pour en savoir plus, allez à canada.ca/transmission-internet-declaration-societes.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels

CP 1300 PDF Jonquière

Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7775

Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8498

Veillez noter que si votre société a de l'impôt à payer et qu'elle ne produit pas les déclarations à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration;
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Nos services en ligne accélèrent et facilitent le traitement du dossier fiscal de votre entreprise. Allez à canada.ca/services-electroniques-entreprises pour produire votre déclaration, pour payer vos impôts et pour obtenir des renseignements détaillés sur vos comptes fiscaux.

Si vous voulez plus de renseignements sur des sujets d'intérêts pour les entreprises, tel que la dissolution d'une entreprise ou si vous avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à canada.ca/impots-entreprises ou composez le 1-800-959-7775.

Incidence globale : Les lettres TX-11 indiquent sans équivoque qu'il s'agit d'encourager le destinataire à produire une déclaration de revenus. Cela est accompli au moyen de la ligne d'*objet* et du premier paragraphe.

Les participants étaient d'avis que la lettre risquait d'encourager le destinataire à produire sa déclaration, mais qu'elle aurait moins d'incidence que les lettres TX-14/14D. Outre du fait de la réception d'une lettre de l'Agence, d'après certains, le seul élément qui motiverait la production de la déclaration serait la section sur les pénalités et les intérêts (voir les autres discussions ci-dessous).

La raison la plus fréquemment suggérée par les participants quant à la raison pour laquelle un destinataire ne produirait pas une déclaration après avoir reçu la lettre TX-11 était une situation où il devait de l'impôt, mais n'a pas l'argent pour payer le montant dû. Les autres raisons mentionnées par un plus petit nombre de participants étaient les suivantes :

- La lettre n'indique pas directement au destinataire de produire une déclaration.
- Le destinataire présume qu'il y aura un suivi ou une deuxième lettre et décide d'attendre de recevoir cette lettre avant d'agir.

- Le destinataire croit qu'il n'a pas d'impôt à payer. Puisque la lettre indique que les pénalités et les intérêts dépendent de l'impôt dû, cela réduit l'urgence perçue d'y répondre.
- Il n'a pas les moyens de payer un préparateur de déclarations de revenus pour produire la déclaration, et le fait de la préparer par lui-même est perçu comme étant difficile.

Pénalités et intérêts : Comme il est indiqué ci-dessus, la section des pénalités et des intérêts était l'élément précis de la lettre TX-11 que les participants ont dit pourrait motiver une personne à produire une déclaration (cette section est également dans les lettres TX-14/14-D). Toutefois, comme il a également été indiqué, certains participants ont fait remarquer que si le destinataire croit qu'il n'est redevable d'aucun impôt, l'incidence de la section peut être considérablement réduite. Dans chaque groupe cible, un petit nombre de participants ont suggéré de fournir des renseignements plus concrets, comme un exemple de pénalités et d'intérêts, le montant de la pénalité ou le taux d'intérêt. Toutefois, un participant a fait remarquer que si ces montants précis ne semblent pas importants pour le destinataire, cela pourrait réduire l'urgence perçue de produire une déclaration.

Quelques participants du groupe des petites entreprises ont suggéré que la lettre devrait indiquer la date d'échéance de la déclaration de revenus à titre de contexte pour les pénalités et les intérêts.

T1 TX-11 et TX-14 – La production d'une déclaration de revenus est essentielle à l'obtention de vos prestations et crédits : Presque aucun des participants aux groupes de discussion des particuliers n'ont spontanément mentionné cela comme encourageant une personne à produire sa déclaration. Une partie du problème est que la référence aux *prestations et crédits* est peut-être trop abstraite, car certains participants ont suggéré que l'incidence pourrait être augmentée en donnant des exemples. Quelques participants étaient sceptiques quant au fait qu'une personne qui recevait la lettre TX-11 recevrait réellement des prestations, parce qu'ils présument que la lettre leur avait été envoyée parce qu'ils devaient de l'impôt, ou que le montant dû est peut-être supérieur à toute prestation ou tout crédit auquel ils pourraient avoir droit.

Suggestion des participants – Revoir l'ordre des versets : Plusieurs participants dans les deux groupes cibles ont suggéré que l'incidence de toutes les lettres TX pourrait être augmentée en révisant l'ordre des versets (veuillez noter que l'ordre général des versets est sensiblement le même dans les lettres TX-11, TX-14 et TX-14D). Certains ont décrit l'ordre actuel comme étant, par exemple, « incohérent », « est un peu partout, un va-et-vient », « en désordre » et « pêle-mêle ».

Essentiellement, il a été suggéré que la clarté et l'impact des lettres pouvaient être améliorée en concentrant la première partie de la lettre sur l'objet de la lettre – c.-à-d., produire une déclaration de revenus – et sur les conséquences de ne pas produire de déclaration, et en inscrivant les parties de la lettre sur les « renseignements » après cela.

Dans le cas de la lettre TX-11, cela signifierait le déplacement de la section des pénalités et des intérêts vers le début de la lettre.

Suggestion des participants – Devrait offrir de l'aide : De nombreux participants des deux groupes cibles ont suggéré que la lettre TX-11 devrait offrir de l'aide au destinataire. Selon la formulation actuelle de la lettre, elle n'est pas perçue comme offrant de l'aide (cela comprend la section *Call us at* (appelez-nous au), laquelle est abordée ci-dessous). Dans ce contexte, certains ont mentionné que les gens peuvent avoir peur d'appeler l'Agence parce qu'ils craignent que l'agent de l'Agence exerce plus de pression. À cet égard, certains ont indiqué que leurs propres expériences en ce qui concerne la communication avec l'Agence étaient positives et que l'agent de l'Agence a été serviable (en laissant de côté les plaintes concernant la difficulté à communiquer avec l'Agence

par téléphone), mais ils ont indiqué que d'autres ne se rendent peut-être pas compte que les agents de l'Agence tenteront de travailler avec l'appelant.

Les suggestions étaient fondées sur le fait que souvent, la raison qui explique le refus de production est circonstancielle et qu'elle ne repose pas sur la détermination d'éviter de produire une déclaration. En ce qui concerne le type d'aide qu'un destinataire pourrait vouloir, aider à déterminer la façon de payer un montant dû a souvent été mentionné, et certains ont parlé de la difficulté à préparer une déclaration de revenus. Dans l'ensemble, il a été suggéré que la lettre indique que l'Agence collaborera avec le destinataire et qu'elle l'aidera à traiter les raisons pour lesquelles il n'a pas produit sa déclaration.

Suggestion des participants – Préciser la mention *Call us at* (appelez-nous au) [toutes les lettres TX] : Certains participants des deux groupes cibles ont dit que l'intention de l'Agence derrière le fait de dire *Call us at* (appelez-nous au) n'est pas claire : Le commentaire était « pourquoi appellerais-je? ». Certains ont également indiqué qu'il est difficile de savoir s'il s'agit d'une commande au destinataire, c.-à-d. qu'il doit téléphoner. En ce qui concerne le dernier point, plusieurs participants se demandaient s'il s'agissait d'un ordre à ceux qui produisent une déclaration sur papier de téléphoner à l'Agence, étant donné que la section sur la production d'une déclaration papier précède immédiatement la section *Call us at* (appelez-nous au).

Les participants ont suggéré de réviser cette question afin de préciser pourquoi ou dans quelles circonstances un destinataire appellerait l'Agence.

Certains ont également fait remarquer que le même numéro de téléphone est indiqué deux fois dans la lettre, une fois dans la section *Call us at* (appelez-nous au) et de nouveau dans le dernier paragraphe; ils ont suggéré d'éliminer la répétition de ce numéro de téléphone.

Lettres T1 TX-11 et TX-14 – Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez consulter la section « Before you start » (avant de commencer) du Guide général d'impôt et de prestations pour chaque année d'imposition, sous la section « Devez-vous produire une déclaration? » : Plusieurs participants se sont essentiellement posé la question suivante : « qu'est-ce que le Guide général d'impôt et de prestations? », car ils ne l'avaient jamais vu ou ils en n'avaient jamais entendu parler. La conclusion est qu'il pourrait être utile d'indiquer l'endroit où le Guide peut être consulté.

Lettres T2 TX-11, TX-14 et TX-14D – À moins qu'ils ne soient un organisme de bienfaisance enregistré : Plusieurs participants ont indiqué que l'Agence devrait savoir si la lettre est envoyée à un organisme de bienfaisance enregistré ou non, et ils suggèrent de laisser tomber ce renvoi à un organisme de bienfaisance.

Lettres T2 TX-11, TX-14 et TX-14D – Pour les années d'imposition se terminant après 2009, les sociétés ayant des recettes brutes de plus de 1 million de dollars doivent produire leur déclaration de revenus par voie électronique... : Certains participants se demandent si ce paragraphe doit être inclus dans la lettre. Essentiellement, leur argument était qu'il est très probable qu'une entreprise qui gagne plus de 1 million de dollars en recettes brutes a recours à un comptable pour la préparation des déclarations de revenus, et le comptable saurait que la déclaration doit être produite par voie électronique.

Lettres T2 TX-11, TX-14 et TX-14D – Nos services en ligne simplifient et facilitent le traitement des questions d'ordre fiscal de votre entreprise : Plusieurs participants ont dit qu'ils croyaient qu'il s'agissait essentiellement d'une promesse exagérée, et que cela pourrait donner l'impression que la préparation d'une déclaration de revenus est plus facile et plus rapide qu'elle ne l'est réellement. On s'inquiétait que cela pourrait mener une

entreprise qui devait produire une déclaration avant une date limite à repousser la préparation jusqu'à ce qu'il soit trop tard pour respecter la date limite.

Lettre TX-14

Il est à noter que les enjeux et les suggestions signalés par les participants dans la discussion ci-dessus sur la lettre TX-11 et qui sont pertinents à la lettre TX-14 ne sont pas répétés ici. Cette section comprend les résultats communs aux lettres TX-14 et TX-14D.

À titre de référence, vous trouverez ci-dessous la lettre T1 TX-14 (Particuliers) et la lettre T2 TX-14 (Petites entreprises). Veuillez noter que le bloc d'adresse et le bloc signature ne sont pas affichés. La lettre complète se trouve dans l'annexe.

Lettre T1 TX-14 (particuliers)

Objet : Demande de produire une déclaration de revenus et de prestations

Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus et de prestations pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus.

Produire une déclaration est nécessaire pour recevoir vos prestations et crédits. Aussi, vous devez produire une déclaration si vous avez de l'impôt à payer. Pour plus de renseignements, lisez « Devez-vous produire une déclaration? » à la section « Avant de commencer » du Guide général d'impôt et de prestations.

Veuillez remplir la déclaration demandée et nous l'envoyer dans les 30 jours qui suivent la date de cette demande. Pour les différentes façons de produire et les services offerts en ligne tels qu'IMPÔTNET et Mon dossier, allez à canada.ca/arc-inscription-en-ligne.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels

CP 1300 PDF Jonquière

Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7383

Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8496

Si vous ne produisez pas votre déclaration, nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Veuillez noter que si vous avez de l'impôt à payer et ne produisez pas votre déclaration à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Si vous voulez plus de renseignements ou avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à canada.ca/impots-particuliers ou composez le 1-800-959-7383.

Merci,

Bob Hamilton

Commissaire du Revenu

Lettre T2 TX-14 (petites entreprises)

Objet : Demande de produire une déclaration de revenus des sociétés

Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus des sociétés pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus.

Les sociétés doivent produire une déclaration de revenus des sociétés pour chaque année d'imposition, jusqu'à la date de leur dissolution, même si elles ne sont pas actives ou n'ont aucun impôt à payer, à moins qu'elles ne soient un organisme de bienfaisance enregistré.

Pour les années d'imposition se terminant après 2009, les sociétés ayant un revenu brut supérieur à 1 million de dollars doivent produire leurs déclarations par voie électronique, à l'aide d'un des logiciels commerciaux que nous avons homologués certifié sinon nous leur imposerons une pénalité. Pour en savoir plus, allez à canada.ca/transmission-internet-declaration-societes.

Vous devez remplir votre déclaration de revenus et nous l'envoyer dans les 30 jours qui suivent la date de cette demande.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels

CP 1300 PDF Jonquière

Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7775

Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8498

Si vous ne produisez pas votre déclaration, nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Veillez noter que si votre société a de l'impôt à payer et qu'elle ne produit pas les déclarations à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration;
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Nos services en ligne accélèrent et facilitent le traitement du dossier fiscal de votre entreprise. Allez à canada.ca/services-electroniques-entreprises pour produire votre déclaration, pour payer vos impôts et pour obtenir des renseignements détaillés sur vos comptes fiscaux.

Si vous voulez plus de renseignements sur des sujets d'intérêts pour les entreprises, tel que la dissolution d'une entreprise ou si vous avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à canada.ca/impots-entreprises ou composez le 1-800-959-7775.

Incidence globale : Les lettres TX-14 indiquent sans équivoque qu'il s'agit d'encourager le bénéficiaire à produire une déclaration de revenus. Par rapport à la lettre TX-11, la lettre TX-14 est perçue comme étant plus susceptible de motiver le destinataire de la lettre à produire une déclaration en raison du fait qu'il s'agit d'une deuxième lettre et en raison de l'ajout de deux nouvelles sections : la date limite de production de 30 jours et la référence à l'Agence qui établit l'impôt sur le revenu payable. Le délai de 30 jours a été plus largement perçu comme ayant une incidence par rapport au message de la cotisation, principalement parce que certains n'ont pas entièrement compris le message ayant trait à la cotisation (voir la discussion ci-dessous).

Enjeu : La lettre TX-14 ne semble pas différente de la lettre TX-11 : Certains participants des deux groupes cibles ont indiqué qu'à première vue, la lettre TX-14 ne semble pas différente de la lettre TX-11, plus précisément étant donné qu'un certain nombre de sections sont les mêmes dans les deux lettres. Ils ont suggéré que compte tenu du fait que les deux lettres seraient reçues jusqu'à quelques mois d'intervalle, le destinataire pourrait penser qu'il s'agit de la même lettre. Ils ont suggéré que la lettre TX-14 pourrait avoir un meilleur impact s'il était visuellement plus évident qu'il ne s'agit pas de la même lettre que celle reçue avant, soit la lettre TX-11.

Lettres TX-14 et TX-14D : Incidence d'une deuxième lettre : selon un bon nombre de participants des deux groupes cibles, le fait que l'Agence ait envoyé une deuxième lettre pour demander la production d'une déclaration rend celle-ci plus efficace et envoie comme message au destinataire de la lettre que l'Agence tient à ce que la personne ou l'entreprise produise une déclaration. Les participants ont indiqué que cela contribuerait à motiver certaines personnes à produire leur déclaration de revenus à partir de ce moment-là.

À cet égard, il a souvent été suggéré que la lettre indique explicitement qu'il s'agit d'une « deuxième lettre », car a) certains ont peut-être oublié la première lettre TX-11 au moment où ils reçoivent la lettre TX-14, et b) comme il a été mentionné, l'indication de « deuxième lettre » indique que l'Agence est sérieuse.

Il a été suggéré que la mention « deuxième lettre » soit dans la ligne *Objet*. Plusieurs ont suggéré que cela soit mentionné dans le premier paragraphe.

Il est à noter que l'ajout d'une référence « deuxième lettre », et le changement de l'ordre des versets, comme il est décrit précédemment, pourrait atténuer l'enjeu qu'à première vue, la lettre TX-14 ne soit pas différente de la lettre TX-11.

Changement dans la ligne *Objet de Reminder/Rappel à Request/Demande* : Ce changement de libellé dans la ligne *Objet* a eu relativement peu d'incidence. Certains ont remarqué le changement, alors que d'autres ne l'ont pas remarqué. Parmi ceux qui ont remarqué la différence, *Request/Demande* a été perçu comme étant au mieux un peu plus directif que *Reminder/Rappel*.

Lettres TX-14 et TX-14D : Envoyez votre déclaration... dans un délai de 30 jours : De nombreux participants des deux groupes cibles percevaient que l'ajout de ce verset était important pour motiver le destinataire à produire une déclaration. Il s'agit d'un énoncé plus définitif indiquant que l'Agence souhaite que le receveur de la lettre envoie une déclaration comparativement à ce qui se trouve dans la lettre TX-11, et donner un délai communique un sentiment d'urgence et de sérieux.

Le verset posait quelques problèmes :

- Certains participants ont dit que de la façon dont la lettre est structurée, on ne sait pas exactement quelles sont les conséquences de ne pas produire de déclaration dans un délai de 30 jours. La suggestion discutée plus tôt de revoir l'ordre des versets pourrait aider à régler ce problème en déplaçant la référence aux pénalités et intérêts ainsi que celle mentionnant l'Agence qui établit l'impôt à payer, juste après le verset qui parle des 30 jours.
- Quelques participants ont suggéré de donner une date et la plupart des participants qui ont par la suite examiné une lettre personnalisée qui donnait une date d'échéance précise ont indiqué que cela était plus efficace que de donner 30 jours. Le problème perçu avec le délai de 30 jours est qu'il y a un manque de précision quant à la date d'échéance de la déclaration : le point de départ pour les 30 jours est ouvert à l'interprétation (s'agit-il de la date de la lettre ou de la date à laquelle la lettre a été reçue) et il incombe au destinataire de trouver la date d'échéance. Une date précise ne présente pas d'ambiguïté.

Lettres TX-14 et TX-14D : En vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu, nous pouvons établir une cotisation à l'égard de votre impôt à payer : Les réactions envers ce verset ont été mitigées dans les deux groupes cibles. Certains l'ont compris, alors que d'autres n'étaient pas certains de quelle façon l'interpréter. Parmi ceux qui pensaient l'avoir compris, leur compréhension était que l'Agence calculerait un montant dû et qu'elle l'exigerait de la personne ou de l'entreprise ou, comme certains participants l'ont indiqué, que l'Agence « vous enverra une facture ». Bon nombre d'entre eux ont perçu cette situation comme étant sérieuse et étaient

d'avis que cela motiverait la production de déclarations. Toutefois, certaines personnes étaient incertaines quant à la façon d'interpréter le verset. La question portait principalement sur l'utilisation du mot anglais « *assess* » (*cotiser*). Il est à noter que la version française utilise le mot « *établir* » et que ce mot a été mieux compris. L'ambiguïté associée avec le terme « *cotiser* » est la compréhension de ce qui suit : est-ce qu'il s'agit d'une « facture », ou plutôt d'un montant que l'Agence discuterait d'abord avec le déclarant? Cette ambiguïté perçue réduisait l'incidence globale du verset. Des participants ont suggéré de réviser le texte afin d'utiliser un langage clair pour indiquer clairement ce qui se passera si l'Agence établissait l'impôt à payer.

Le verset contient une référence à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et la lettre TX-14D ajoute une deuxième référence à cette loi. Certains participants ont indiqué que cela a peu d'incidence sur eux, car ils ne sont pas au courant de ce que ces articles de la Loi contiennent. Toutefois, pour d'autres participants, mettre des références à la *Loi de l'impôt sur le revenu* ajoute, en général, à la perception de l'importance et du pouvoir de la lettre, même si les gens ne sont pas au courant de ce que ces articles contiennent.

Lettres TX-14 et TX-14D : Offrir de l'aide : Comme il a été mentionné précédemment, de nombreux participants ont indiqué que la lettre TX-11 devrait offrir de l'aide. Cette suggestion a également été faite pour les lettres TX-14 et TX-14D, bien qu'elle n'a pas été aussi fréquente. Cela peut être attribuable au fait que les participants étaient d'avis que, dans l'ensemble, une deuxième lettre devrait avoir un ton plus directif.

Possibilité de laisser tomber la lettre TX-11 et d'envoyer directement la lettre TX-14 ou la TX-14D : Lorsque cette possibilité a été mentionnée aux participants, presque tous l'ont rejetée. Ils estiment qu'il est nécessaire et approprié d'envoyer une première lettre qui offre de l'aide. Certains ont également indiqué que certaines personnes ou entreprises peuvent délibérément décider d'attendre « une deuxième lettre » avant de faire quoi que ce soit.

Lettre TX-14D

Le scénario de la lettre TX-14D donné aux participants, était qu'elle était envoyée à une personne ou à une entreprise qui avait reçu une pénalité pour production tardive au cours d'une année précédente et qui n'avait toujours pas produit une déclaration après avoir reçu la lettre TX-11.

Lettre T1 TX-14D (Particuliers)

Objet : Demande formelle de déclaration de revenus et de prestations

Nous vous envoyons cette demande formelle de produire votre déclaration de revenus et de prestations en vertu du paragraphe 150(2) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Vous **devez** remplir et produire votre déclaration pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus, et ce, dans les 30 jours qui suivent la date de cette demande. Pour les différentes façons de produire et les services offerts en ligne tels qu'IMPÔTNET et Mon dossier, allez à canada.ca/arc-inscription-en-ligne.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels

CP 1300 PDF Jonquière

Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7383

Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8496

Si vous ne produisez pas votre déclaration, nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Veillez noter que si vous avez de l'impôt à payer et ne produisez pas votre déclaration à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Si vous voulez plus de renseignements ou avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à canada.ca/impots-particuliers ou composez le 1-800-959-7383.

Lettre T2 TX-14D (Petites entreprises)

Objet : Demande formelle de déclaration de revenus des sociétés

Nous vous envoyons cette demande formelle de produire votre déclaration de revenus des sociétés en vertu du paragraphe 150(2) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Les sociétés doivent produire une déclaration de revenus des sociétés pour chaque année d'imposition, jusqu'à la date de leur dissolution, même si elles ne sont pas actives ou n'ont aucun impôt à payer, à moins qu'elles ne soient un organisme de bienfaisance enregistré.

Pour les années d'imposition se terminant après 2009, les sociétés ayant un revenu brut supérieur à 1 million de dollars doivent produire leurs déclarations par voie électronique, à l'aide d'un des logiciels commerciaux que nous avons homologués certifié sinon nous leur imposerons une pénalité. Pour en savoir plus, allez à canada.ca/transmission-internet-declaration-societes.

Vous devez remplir et produire votre déclaration d'imposition indiquée ci-dessus, et ce, dans les 30 jours qui suivent la date de cette demande.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels

CP 1300 PDF Jonquière

Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7775

Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8498

Si vous ne produisez pas votre déclaration, nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Veillez noter que si votre société a de l'impôt à payer et qu'elle ne produit pas les déclarations à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration;
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Nos services en ligne accélèrent et facilitent le traitement du dossier fiscal de votre entreprise. Allez à canada.ca/services-electroniques-entreprises pour produire votre déclaration, pour payer vos impôts et pour obtenir des renseignements détaillés sur vos comptes fiscaux.

Si vous voulez plus de renseignements sur des sujets d'intérêts pour les entreprises, tel que la dissolution d'une entreprise ou si vous avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à canada.ca/impots-entreprises ou composez le 1-800-959-7775

Incidence globale : En tant que deuxième lettre, la lettre TX-14D a été perçue par la majorité des participants des deux groupes cibles comme ayant plus de poids que la lettre TX-14. Cela était particulièrement attribuable à plusieurs usages du mot « *demand* » (« *demande formelle* » en français) et à l'utilisation de « *must* », (« *doit* » en français) en caractères gras. En raison du scénario, le ton plus directif a été perçu comme étant approprié. Certains participants ont suggéré que la lettre TX-14D remplace la lettre TX-14.

Suggestion de participants : Indiquer que la personne ou l'entreprise a déjà accusé un retard : Certains participants ont suggéré que la lettre pourrait avoir plus d'incidence si elle indiquait que la personne ou l'entreprise a produit une déclaration en retard par le passé et que, pour cette raison, elle a dû payer une pénalité. Il a été suggéré que cela pourrait ajouter à l'incidence en faisant en sorte que la lettre semble plus personnalisée au destinataire.

Lettres personnalisées à l'intention des non-déclarants

Dans certaines circonstances, et souvent après l'envoi d'une lettre TX, un agent de l'Agence enverra, à un non déclarant, une lettre personnalisée qui provient directement de l'agent de l'Agence. Trois de ces lettres ont été présentées dans certains groupes de discussion. En raison de contraintes de temps, les lettres n'ont pas été présentées dans autant de groupes que prévu, et une quatrième lettre (13926) n'a pas pu être présentée du tout. Par conséquent, les résultats au sujet de ces lettres sont limités. Des copies des trois lettres se trouvent dans l'annexe.

Lettre 13911 : Particuliers (trois groupes de discussion)

Le scénario donné aux participants pour cette lettre était le suivant :

Parfois, lorsque l'une des lettres que vous avez vues [p. ex. les lettres TX] ne fait pas en sorte que la personne produise une déclaration, un agent de l'Agence s'impliquera dans le dossier et communiquera directement avec la personne. Dans l'exemple suivant, un agent de l'Agence a parlé à la personne au téléphone. Toutefois, après cet appel téléphonique, la personne n'a toujours pas produit sa déclaration de revenus. Elle a ensuite reçu cette lettre.

À titre de référence, voici cette lettre sans le bloc d'adresse :

Lettre 13911 (particuliers)

Nous vous écrivons suite à notre conversation téléphonique du 16 juillet 2019, concernant le revenu que vous avez gagné au Canada durant les années d'imposition mentionnées ci-dessus.

Selon nos dossiers, nous n'avons pas encore reçu vos déclarations de revenus.

Veuillez remplir et envoyer le tout d'ici le 28 septembre 2019 ou nous pourrions calculer l'impôt à payer en fonction des renseignements au dossier, comme nous le permet le paragraphe 152(7) de la « Loi de l'impôt sur le revenu ».

Si vous avez des questions, téléphonez-moi au 613-321-4321. Nous acceptons les appels à frais virés.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations les meilleures.

Jeanne Dupont
Agente non-déclarant

Les aspects positifs perçus pour la lettre 13911 comprenaient ce qui suit :

- Le fait que la lettre soit personnalisée peut la rendre plus efficace, c.-à-d. que la référence à la conversation téléphonique précédente, le numéro de téléphone vraisemblablement pour Jeanne Dupont et la lettre provient d'une personne en particulier qui travaille sur le dossier du particulier.

- La lettre indique une date d'échéance précise, plutôt que le délai de 30 jours des lettres TX-14 et TX-14D. Comme il a été mentionné précédemment, les participants préféraient donner une date d'échéance précise, car il n'y a aucune ambiguïté quant au moment où la déclaration est due.

Les questions et les suggestions des participants comprennent ce qui suit :

- Plusieurs participants ont indiqué que, puisque la lettre n'indique rien de nouveau sur les conséquences de ne pas produire de déclarations (qui ne figurait pas dans les lettres TX-14 et TX-14D), ils étaient sceptiques quant à savoir si la lettre aurait beaucoup d'incidence.
- Plusieurs participants ont suggéré de personnaliser davantage la lettre en ajoutant une référence à ce que le particulier a accepté de faire lors de la conversation précédente avec l'agent de l'Agence.
- En ce qui concerne le verset sur l'établissement de l'impôt à payer :
 - Plusieurs ont suggéré que la personne qui a reçu la lettre pourrait en fait préférer que l'Agence effectue l'établissement de la cotisation, si la raison pour laquelle elle n'a pas produit de déclaration est due à la difficulté de produire la déclaration ou au coût de payer un préparateur de déclarations de revenus.
 - Quelques participants ont suggéré de renforcer le verset en disant « calculerons » plutôt que « pourrions calculer ».
- Comme c'était le cas pour les lettres TX, certains participants ont dit que la lettre devrait inclure une formulation offrant d'aider le destinataire.
- En ce qui concerne la phrase, *nous acceptons les appels à frais virés*, plusieurs participants ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas cette situation et qu'ils ne savaient pas comment effectuer un appel à frais virés.

Lettre 15734 : Particuliers (1 groupe de discussion)

Le scénario donné aux participants pour cette lettre était le suivant :

Dans ce cas, l'agent de l'Agence n'a pas été en mesure de communiquer avec la personne par téléphone et tente une dernière fois de communiquer avec elle par la poste avant que l'Agence ne procède à son propre établissement de l'impôt à payer.

À titre de référence, voici cette lettre sans le bloc d'adresse :

Lettre 15734 (Particuliers)

Objet : Déclarations de revenus et de prestations pour 2017 et 2018

Selon nos dossiers, vous n'avez pas produit de déclaration de revenus pour les années d'imposition mentionnées ci-dessus.

Veillez remplir les déclarations d'ici le 28 septembre 2019. Pour les différentes façons de produire et les services offerts en ligne tels qu'IMPÔTNET et Mon dossier, allez à canada.ca/arc-inscription-en-ligne.

Pour une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
 CP 1300 PDF Jonquière
 Jonquière QC G7S 0L5

Pour obtenir des formulaires fiscaux, visitez canada.ca/arc-formulaires ou composez le 1-800-959-7383.

Si nous ne recevons pas les déclarations dans le délai indiqué ci-dessus, nous pourrions calculer l'impôt à payer en fonction des renseignements au dossier, comme nous le permet le paragraphe 152(7) de la « Loi de l'impôt sur le revenu. »

Si vous avez de l'impôt à payer, nous vous imposerons des intérêts et une pénalité pour production tardive à compter du jour suivant la date limite de production.

Si vous avez des questions, communiquez avec moi au 613-321-4321. Nous acceptons les appels à frais virés.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Jeanne Dupont
Agente non-déclarant

Les aspects positifs perçus de cette lettre sont qu'elle est plus personnelle dans le sens qu'elle provient d'un agent de l'Agence qui travaille sur le dossier et qu'elle donne une date d'échéance précise.

Toutefois, en raison des similitudes entre la présente lettre et les lettres TX-14 et TX-14D, les participants étaient sceptiques à l'égard du fait qu'elle aurait une grande incidence.

Certains ont suggéré que la lettre soit plus personnalisée et qu'elle ait plus d'incidence en mentionnant que l'agent de l'Agence avait tenté de joindre la personne par téléphone et lui demandait de rappeler.

Lettre 15777 : Petites entreprises (deux groupes de discussion)

Cette lettre est envoyée par un agent de l'Agence à une personne qui est administrateur de la société à qui on demande de produire une déclaration. On a demandé aux participants de formuler des commentaires seulement sur le paragraphe faisant référence au destinataire comme étant administrateur (la lettre complète se trouve dans l'annexe) :

Lettre 15777 : Paragraphe « Administrateur » (petites entreprises)

Selon nos dossiers, vous êtes un administrateur de la société FAUX ID. À ce titre, vous êtes tenu de produire une déclaration de revenus des sociétés pour les années mentionnées ci-dessus et d'y joindre le bilan et l'état des revenus.

La plupart des participants étaient d'avis que cette lettre serait efficace, car elle invoque une responsabilité personnelle (et une obligation) de la part du destinataire en raison de son rôle d'administrateur de la société.

Un participant a suggéré qu'il y ait un certain type de référence aux obligations légales liées à l'administrateur d'une société, parce qu'il était d'avis que dans les petites entreprises, les administrateurs n'étaient peut-être pas au courant de leurs obligations.

Messages

Les participants ont reçu une grille de messages, organisés en rangées. On a dit aux participants qu'il s'agissait d'idées pour encourager les gens ou les entreprises à produire une déclaration de revenus et qu'il s'agissait de concepts de messages qui pourraient apparaître, par exemple, dans une lettre, sur un site Web ou sur les médias sociaux. Chaque rangée comprenait une paire de concepts et on a demandé aux participants d'en choisir un. On leur a ensuite demandé de classer l'ensemble de concepts qu'ils avaient choisis sur l'efficacité globale.

Les concepts étaient quelque peu différents pour les particuliers par rapport à ceux pour les petites entreprises. Au total, pour les particuliers, il y avait huit concepts (quatre rangées) et pour les petites entreprises, il y avait

dix concepts (cinq rangées). Dans chacun des groupes de discussion, six concepts (trois rangées) ont été présentés.

Particuliers

Voici les huit concepts présentés dans les groupes de discussion au sujet des particuliers. Veuillez noter que nous avons créé les étiquettes de rangées et de colonnes pour en faciliter la consultation, et que celles-ci n'ont jamais été présentées ni mentionnées aux participants. Les participants n'ont pas non plus vu les identificateurs numériques utilisés ici pour les concepts (pour les participants, les messages ont été étiquetés avec des lettres).

	Positif	Négatif
Loi	1 : Soyez en règle et évitez de payer des pénalités et des intérêts. En produisant votre déclaration de revenus et en payant vos impôts à temps, vous contribuez au bien-être de votre communauté.	2 : Ne pas produire votre déclaration de revenus est contraire à la loi. Faites la bonne chose!
Aide	3 : Les outils et ressources de l'Agence peuvent vous aider à vous mettre à jour pour ce qui est de vos déclarations de revenus en retard et à obtenir les prestations auxquelles vous pourriez avoir droit.	4 : Plus vous attendez avant de produire vos déclarations, plus vous vous exposez à des pénalités et à des intérêts élevés. Nous pouvons vous aider à vous remettre sur la bonne voie.
Programmes	5 : En produisant votre déclaration de revenus, vous contribuez au financement des écoles, des hôpitaux, du transport en commun et plusieurs autres services que les Canadiens utilisent chaque jour.	6 : Si vous ne produisez pas votre déclaration de revenus, cela nuit à tous les Canadiens. Moins d'argent est alors consacré aux programmes importants dont nous profitons tous, comme les soins de santé, la formation axée sur des compétences et la sécurité de la vieillesse.
Responsabilité citoyenne	7 : Il incombe à chaque citoyen canadien de produire sa déclaration de revenus.	8 : En tant que citoyen canadien, vous êtes responsable de produire vos déclarations de revenus.

Dans l'ensemble, il n'y a pas de concept qui a été préféré de façon distincte. Tous les concepts, sauf un, ont été classés en premier dans l'ensemble par au moins quelques participants. Et dans chacun des groupes de discussion, le partage des préférences par rangée s'est avéré commun. Dans ce contexte, certains participants ont noté que différents messages vont plaire à différentes personnes ou conviendront à différents contextes.

Bien que les préférences étaient assez diversifiées, on a constaté certaines tendances générales :

- On a pu observer une tendance à préférer les messages positifs plutôt que les négatifs.
- Sur le plan des thèmes, les messages d'aide (concepts n° 3 et n° 4) ont eu tendance, dans l'ensemble, à être les plus perçus de façon positive. Cela concorde avec la rétroaction au sujet des lettres TX, plus particulièrement de la lettre TX-11, où les participants ont suggéré d'ajouter un message indiquant que l'Agence fournira de l'aide aux non déclarants.

L'autre thème pour lequel on a observé une tendance à être perçu de façon positive comprenait des messages sur la façon dont les impôts soutiennent les programmes (concepts n° 1, n° 5 et n° 6). Cependant, certains participants ont fait remarquer que certaines personnes peuvent être concentrées sur leur propre situation financière, et ne de peu se soucier des avantages plus vastes pour la société de payer l'impôt.

- Le fait d'indiquer qu'il y a un problème lié à la non-production et à la fois d'indiquer un énoncé positif a tendance à être considéré comme efficace. Cette approche est utilisée dans les concepts n° 1, n° 3 et n° 4. La partie qui parle du problème indique ou sous-entend quelque chose de négatif au sujet de la non-production, tandis que la partie positive indique un avantage à la production (concept n° 1) ou fournit une offre d'aide (concepts n° 3 et n° 4).

Trois des concepts étaient plus susceptibles d'être associés à des commentaires négatifs :

- Le concept n° 2 a été perçu comme étant trop intimidant ou menaçant. Aucun d'entre eux ne l'a choisi comme meilleur concept dans l'ensemble, et lorsqu'on le compare avec le concept n° 1, le concept le plus apprécié est le n° 1.
- Concepts n° 7 et n° 8 : Ces deux concepts font référence aux *Citoyens canadiens*. Certains participants ont indiqué que cela pourrait être trompeur, car il y a des gens au Canada qui sont tenus de payer de l'impôt et qui ne sont pas des citoyens canadiens. Ces gens pourraient interpréter cet énoncé comme signifiant qu'ils n'ont pas à payer d'impôt.

Voici des commentaires sur les autres concepts :

Concept n° 1

Respectez la loi et évitez de payer des pénalités et des intérêts. En produisant votre déclaration de revenus et en payant vos impôts à temps, vous contribuez au bien-être de votre communauté.

Commentaires positifs :

- « Éviter de payer des pénalités et des intérêts » est bien.
- Certains aiment l'idée prosociale que de payer des impôts fait en sorte que « vous contribuez au bien-être de votre communauté ».
- La combinaison des messages « éviter de payer des pénalités et des intérêts » avec l'avantage prosocial « vous contribuez au bien-être de votre communauté » qui sont essentiellement deux raisons positives de produire une déclaration, soit une personnelle et une autre axée sur la communauté.

Problèmes :

- Plusieurs n'ont pas aimé l'insinuation qu'un non déclarant est un « criminel ».
- Ce n'est pas tout le monde qui sera motivé par la raison prosociale de produire une déclaration.

Concept n° 3

Les outils et ressources de l'Agence peuvent vous aider à vous mettre à jour pour ce qui est de vos déclarations de revenus en retard et à obtenir les prestations auxquelles vous pourriez avoir droit.

Commentaires positifs :

- « vous mettre à jour pour ce qui est de vos déclarations de revenus » est bien.
- L'Agence fournit de l'aide pour y parvenir.

Problèmes :

- La mention de « prestations auxquelles vous pourriez avoir droit » a eu peu d'incidence sur les réactions. Les participants ont indiqué que ceux qui recevraient réellement des prestations seraient déjà susceptibles de produire leur déclaration, et les non déclarants ciblés par l'Agence n'y verraient probablement aucun avantage net parce qu'ils doivent de l'argent.
- Quelques-uns étaient d'avis que l'énoncé « outils et ressources » insinuait que la personne aurait à faire elle-même le travail et qu'ils préféreraient ce qui était dit dans le concept n° 4 : « nous pouvons vous aider à vous remettre sur la bonne voie ».

Concept n° 4

Plus vous attendez avant de produire vos déclarations, plus vous vous exposez à des pénalités et à des intérêts élevés. Nous pouvons vous aider à vous remettre sur la bonne voie.

Commentaires positifs :

- La référence aux pénalités et aux intérêts qui prennent de l'ampleur peut servir de motivation personnelle.
- La deuxième phrase fournit une solution.
- La promesse d'aider est rédigée de façon directe et claire.

Problèmes :

- Plusieurs estiment que la référence aux pénalités et aux intérêts qui prennent de l'ampleur est trop négative et préfèrent le libellé « vous remettre à jour » du concept n° 3.

Concepts n° 5 et n° 6

5 : En produisant votre déclaration de revenus, vous contribuez au financement des écoles, des hôpitaux, du transport en commun et plusieurs autres services que les Canadiens utilisent chaque jour.

6 : Si vous ne produisez pas votre déclaration de revenus, cela nuit à tous les Canadiens. Moins d'argent est alors consacré aux programmes importants dont nous profitons tous, comme les soins de santé, la formation axée sur des compétences et la sécurité de la vieillesse.

Certains étaient d'avis que le message prosocial concernant le soutien des programmes est motivant. Les participants ont eu tendance à voir la liste des programmes du concept n° 5 comme étant plus largement applicables, tandis que ceux énumérés dans le concept n° 6 comme rejoignant moins de personnes, plus particulièrement la « formation axée sur des compétences » et la « sécurité de la vieillesse ».

Certains participants étaient d'avis que l'accent du concept n° 6 mis sur la responsabilité personnelle était motivant, mais certains d'entre eux estimaient que cela était trop négatif. La préférence entre les concepts n° 5 et n° 6 était partagée, mais, dans l'ensemble, la balance a penché en faveur du concept n° 5.

Petites entreprises

Voici les dix concepts présentés dans les groupes de discussion des petites entreprises. Veuillez noter que nous avons créé les étiquettes de rangées et de colonnes pour en faciliter la consultation, et que celles-ci n'ont jamais été présentées ni mentionnées aux participants. Les participants n'ont pas non plus vu les identificateurs numériques utilisés ici pour les concepts (pour les participants, les messages ont été étiquetés avec des lettres).

	<i>Positif</i>	<i>Négatif</i>
<i>Loi</i>	10 : Respectez la loi et évitez de payer des pénalités et des intérêts. En produisant votre déclaration de revenus et en payant vos impôts à temps, vous	11 : Ne pas produire votre déclaration de revenus est contraire à la loi. Faites la bonne chose!

	contribuez au bien-être de votre communauté.	
Programmes	12 : Comme employeur, vous jouez un rôle central dans l'essor de l'économie du Canada en produisant vos déclarations de revenus. Vous créez des emplois et contribuez aux programmes sociaux tels que le Régime de pensions du Canada et le programme d'assurance-emploi. Ce faisant, vous contribuez à la prospérité de la société canadienne.	13 : Si vous ne produisez pas votre déclaration de revenus, cela nuit à tous les Canadiens. Moins d'argent est alors consacré aux programmes importants dont nous profitons tous, comme les soins de santé, la formation axée sur des compétences et la sécurité de la vieillesse.
Répercussions sur les opérations	14 : Revenez à vos affaires en produisant vos déclarations de revenus et vous pourrez ensuite retourner aux activités que vous aimez!	15 : Prenez soin de vos affaires en vous tenant à jour avec vos déclarations de revenus!
Aide et facilité de production	16 : Ne laissez pas s'accumuler vos déclarations de revenus d'entreprise en retard! Produire ces déclarations pourrait être plus facile et plus rapide que vous ne le croyez.	17 : Si vous ne produisez pas vos déclarations, vous vous exposez à des pénalités et à des intérêts. Nous pouvons vous aider.
Responsabilité citoyenne	18 : Il incombe à chaque citoyen canadien de produire sa déclaration de revenus.	19 : En tant que citoyen canadien, la production de vos déclarations de revenus est votre responsabilité.

Dans l'ensemble, et comme résultats pour le groupe des particuliers, aucun concept unique n'était principalement favorisé. Tous les concepts, sauf un, ont été classés en premier dans l'ensemble par au moins quelques participants. Et dans chacun des groupes de discussion, le partage des préférences par rangée s'est avéré commun. Dans ce contexte, certains participants ont noté que différents messages vont plaire à différentes personnes ou conviendront à différents contextes.

Même si les préférences étaient assez diversifiées, certaines tendances générales se dégagent, encore une fois, elles étaient semblables à celles observées pour le groupe des particuliers :

- On a pu observer une tendance à préférer les messages positifs plutôt que les négatifs.
- Sur le plan des thèmes, les messages d'aide (concepts n° 16 et n° 17) avaient tendance, dans l'ensemble, à être perçus de la façon la plus positive. Cela concorde avec la rétroaction au sujet des lettres TX, plus particulièrement de la lettre TX-11, où les participants ont suggéré d'ajouter un message indiquant que l'Agence fournira de l'aide aux non déclarants.

L'autre thème qui avait tendance à être perçu de façon positive comprenait les messages sur la façon dont les impôts soutiennent les programmes (concepts n° 10, n° 12 et n° 13). Cependant, certains participants ont fait remarquer que certaines entreprises peuvent être concentrées sur leur propre situation financière, et qu'elles ne se soucient pas beaucoup des retombées plus vastes pour la société de payer les impôts.

- Le fait d'indiquer qu'il y a un problème lié à la non-production et à la fois d'indiquer un énoncé positif a tendance à être considéré comme efficace. Cette approche est utilisée dans les concepts n° 10, n° 16 et n° 17. La partie problématique indique ou sous-entend quelque chose de négatif à propos de la non-production, tandis que la partie positive présente un avantage à produire une déclaration (concept n° 10),

elle suggère que la production n'est peut-être pas si difficile (concept n° 16), ou elle fournit une offre d'aide (concept n° 17).

Comme dans les groupes de discussion des particuliers, les deux concepts faisant référence aux *citoyens canadiens* (concepts n° 18 et n° 19) étaient critiqués par certains comme étant trompeurs, car les non-citoyens peuvent être tenus de produire une déclaration de revenus. De plus, plusieurs ont fait remarquer que le fait de faire référence à la citoyenneté ne semble pas pertinent pour un groupe visant les entreprises, étant donné que l'obligation de produire une déclaration de revenus est motivée par les obligations d'une société, et qu'elle ne dépend pas de la citoyenneté des propriétaires d'entreprise.

Trois des concepts étaient plus susceptibles d'être associés à des commentaires négatifs :

- Le concept n° 2 a été perçu comme étant trop intimidant ou menaçant. Aucun d'entre eux ne l'a choisi comme meilleur concept dans l'ensemble, et lorsqu'on le compare avec le concept n° 1, le concept le plus apprécié est le n° 1.
- Concepts n° 7 et n° 8 : Ces deux concepts font référence aux *Citoyens canadiens*. Certains participants ont indiqué que cela pourrait être trompeur, car il y a des gens au Canada qui sont tenus de payer de l'impôt et qui ne sont pas des citoyens canadiens. Ces gens pourraient interpréter cet énoncé comme signifiant qu'ils n'ont pas à payer d'impôt.

Concepts n° 10 et n° 11

10 : Respectez la loi et évitez de payer des pénalités et des intérêts. En produisant votre déclaration de revenus et en payant vos impôts à temps, vous contribuez au bien-être de votre communauté.

11 : Ne pas produire votre déclaration de revenus est contraire à la loi. Faites la bonne chose!

Ces concepts sont identiques aux concepts n° 1 et n° 2 des groupes de discussion des particuliers. Comme dans les groupes de discussion des particuliers, les participants avaient tendance à privilégier le concept n° 10 par rapport au n° 11. Le concept n° 10 combine « évitez les pénalités et les intérêts » avec le message prosocial de « contribuer à votre collectivité ». Toutefois, les résultats pour le concept n° 11 étaient un peu différents : même si aucun des participants du groupe des particuliers n'a choisi ce concept comme étant le plus efficace dans l'ensemble, certains des participants du groupe des petites entreprises l'ont fait. Les participants du dernier groupe disaient qu'ils croyaient que le ton agressif du concept n° 11 serait plus susceptible de provoquer une action que les concepts de messages « plus doux ».

Concepts n° 12 et n° 13

12 : Comme employeur, vous jouez un rôle central dans l'essor de l'économie du Canada en produisant vos déclarations de revenus. Vous créez des emplois et contribuez aux programmes sociaux tels que le Régime de pensions du Canada et le programme d'assurance-emploi. Ce faisant, vous contribuez à la prospérité de la société canadienne.

13 : Si vous ne produisez pas votre déclaration de revenus, cela nuit à tous les Canadiens. Moins d'argent est alors consacré aux programmes importants dont nous profitons tous, comme les soins de santé, la formation axée sur des compétences et la sécurité de la vieillesse.

La préférence était partagée entre ces deux concepts, bien qu'un plus grand nombre de participants privilégiaient le concept n° 12 au concept n° 13 en raison de son ton plus positif. Un aspect positif perçu des deux concepts est le message prosocial concernant le soutien des programmes, même si certains ont fait remarquer que certaines entreprises ne s'en soucient peut-être pas.

Certains étaient critiques à l'égard du concept n° 12 parce que le ton est perçu comme étant trop « semblable au gouvernement » et qu'il est trop verbeux.

Concepts n° 14 et n° 15

Concept n° 14 : Revenez à vos affaires en produisant vos déclarations de revenus et vous pourrez ensuite retourner aux activités que vous aimez!

Concept n° 15 : Prenez soin de vos affaires en vous tenant à jour avec vos déclarations de revenus!

La préférence était partagée entre ces deux concepts, bien qu'un plus grand nombre de participants privilégiaient le concept n° 14 au concept n° 15.

- Le concept n° 14 était perçu comme un moyen plus clair de faire en sorte que la production des déclarations libère l'entreprise afin de retourner au travail. En revanche, les participants avaient tendance à critiquer l'expression « prenez soin de vos affaires » dans le concept n° 15, la percevant comme étant trop idiomatique ou « trop mignonne ».
- Le concept n° 15 était perçu comme indiquant plus directement/clairement que cette question portait sur le fait de « se tenir à jour avec vos déclarations de revenus », tandis que ce message est un peu plus indirect dans le concept n° 14.

Concepts n° 16 et n° 17

Concept n° 16 : Ne laissez pas s'accumuler vos déclarations de revenus d'entreprise en retard! Produire ces déclarations pourrait être plus facile et plus rapide que vous ne le croyez.

Concept n° 17 : Si vous ne produisez pas vos déclarations, vous vous exposez à des pénalités et à des intérêts. Nous pouvons vous aider.

La préférence était partagée presque également entre ces deux concepts. Certains préféraient le « ton plus léger » du concept n° 16 par rapport au ton plus lourd qui consiste à faire référence à « vous coûtez des pénalités et des intérêts ». D'autres aiment la combinaison du concept n° 17 de la conséquence personnelle négative de la non-production jumelée avec une offre d'aide – une offre qui n'est pas explicitement faite dans le concept n° 16. Quelques participants étaient également sceptiques du fait que la préparation d'une déclaration de revenus « peut être plus facile et plus rapide que vous ne le croyez ».

Méthodologie

Groupes de discussion – nombre et emplacement

Huit groupes de discussion de deux heures ont été réalisés du 22 au 29 août 2019, comme suit :

	Total	Toronto	Montréal (Fr)	Calgary	Vancouver
Particuliers	4	1	1	1	1
Petites entreprises	4	1	1	1	1
Total	8	2	2	2	2

Chaque groupe de discussion était constitué de 4 à 9 participants, pour un total de 59 participants.

Participants qualifiés

Les participants ont été recrutés à partir des listes fournies par l'Agence pour les particuliers et les petites entreprises qui étaient des non-déclarants pour l'année d'imposition 2017, et qui avaient par la suite reçu une ou plusieurs lettres de non-déclarants de l'Agence.

Pour être admissibles aux groupes de discussion, les recrues devaient se souvenir d'avoir reçu une lettre de l'Agence au sujet de la production d'une déclaration de revenus (une exception partielle a été faite à Montréal en raison des difficultés de recrutement). Dans chaque groupe, il y avait un mélange de ceux qui avaient subséquemment produit une déclaration de revenus pour 2017, et ceux qui ne l'avaient pas fait.

Les exclusions suivantes ont été appliquées pour tous les groupes de discussion :

- Ne peuvent pas travailler pour l'une des entités suivantes :
 - Un ministère lié au gouvernement (Agence du revenu du Canada, ministère des Finances, organisme fiscal provincial ou municipal/organisation financière).
 - Comptabilité, tenue de livres, préparation de déclarations de revenus, cabinet d'avocats spécialisé en fiscalité, planification financière.
 - Publicité ou relations publiques.
 - Médias.
 - Recherche en marketing.
- Ne peuvent pas avoir participé à une séance de recherche qualitative au cours des six derniers mois, et ne peuvent pas avoir participé à cinq séances ou plus de recherche qualitative au cours des cinq dernières années.

Honoraires des participants

Les honoraires des participants étaient les suivants :

Particuliers : 100 \$

Petites entreprises : 150 \$

Annexe A - Questionnaires de recrutement

Questionnaire de recrutement - Particuliers

Recherche qualitative sur les lettres d'exécution

Source échantillon : Liste de l'ARC

Inscrivez les renseignements suivants à l'aide des informations contenues dans le fichier échantillon :

S1 RID : _____

S2. Ville où a lieu le groupe de discussion

<input type="radio"/>	Toronto
<input type="radio"/>	Calgary
<input type="radio"/>	Vancouver
<input type="radio"/>	Montréal

S3. Situation du dépôt

		Quota (12 personnes recrutées)
<input type="radio"/>	N'a pas déposé	Au moins 6/groupe
<input type="radio"/>	Déposé	Au moins 3/groupe

S4. Sexe

		Quota (12 personnes recrutées)
<input type="radio"/>	Femme	Approximativement 50 %
<input type="radio"/>	Homme	Approximativement 50 %

S4 Nom et numéro de téléphone de la personne

Prénom

Nom de famille

Téléphone: _____ Poste _____

Note au recruteur : si une personne vous demande comment vous avez obtenu son nom, dites : Nous avons reçu vos informations du Gouvernement du Canada et tout particulièrement de l'Agence du revenu du Canada,

qui pourrait partager ces informations à des fins de recherche dans le cadre de l'administration ou de l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu.

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, qui n'est pas de nature politique.

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 **Remerciez et terminez l'entrevue**

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 communication materials written only in French. Would you be comfortable with this?

- Yes 1
- No 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

[Si préfère continuer en français pour les groupes de Toronto, Calgary ou Vancouver 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. Le sujet général de la discussion est la production de déclaration de revenus et de prestations. On vous demandera, ainsi qu'à d'autres personnes du groupe, de lire et de commenter une variété de documents et matériel de communication sur la production de rapports d'impôts. Nous ne vous demanderons aucun renseignement personnel sur vos propres expériences de déclaration d'impôts.

Les résultats de cette étude seront utilisés pour aider à améliorer la façon dont l'Agence du revenu du Canada communique les informations au sujet de la production de rapport d'impôts au public.

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* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les

documents électroniques. 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 |

4) Merci. Comme je l'ai mentionné, cette étude de recherche porte sur la production de rapports d'impôts. Avez-vous déjà reçu une lettre par la poste de la part de l'Agence du revenu du Canada au sujet de la production de rapport d'impôts?

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

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

5a) 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 | Remerciez et terminez l'entrevue |

5b) 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 | Remerciez et terminez l'entrevue |

5c) 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 **Remerciez et terminez l'entrevue**

5d) La session sera enregistrée sur bande sonore. Ces enregistrements sont utilisés par la firme de recherche dans le but d'aider à analyser les constatations et découvertes ainsi qu'à rédiger le rapport. Les enregistrements ne sont pas remis à l'Agence du revenu du Canada. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport de recherche. Est-ce que cela est acceptable pour vous?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Invitation

Merci! Nous aimerions vous inviter à participer à l'un de nos groupes de discussion. Des boissons seront fournies, et vous serez payés 100\$ 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 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Calgary

Date: 22 juillet

Lieu:

18 h – 20:00 h :

20 h – 22 h :

Toronto

Date: 26 juillet

Lieu:

18 h – 20:00 h :

20 h – 22 h :

Vancouver

Date: 27 juillet

Lieu:

18 h – 20:00 h :

20 h – 22 h :

Montreal

Date: 29 juillet

Lieu:

18 h – 20:00 h :

20 h – 22 h :

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 :

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Questionnaire de recrutement : Petite entreprise

Recherche qualitative sur les lettres d'exécution

Source échantillon : Liste de l'ARC

Inscrivez les renseignements suivants à l'aide des informations contenues dans le fichier échantillon :

S1 RID : _____

S2. Ville où a lieu le groupe de discussion

<input type="radio"/>	Toronto
<input type="radio"/>	Calgary
<input type="radio"/>	Vancouver
<input type="radio"/>	Montréal

S3. Situation du dépôt

		Quota (12 personnes recrutées)
<input type="radio"/>	N'a pas déposé	Au moins 6/groupe
<input type="radio"/>	Déposé	Au moins 3/groupe

S4. Sexe

<input type="radio"/>	Femme
<input type="radio"/>	Homme

S4 Nom et numéro de téléphone de la personne

Prénom

Nom de famille

Téléphone: _____ Poste _____

Note au recruteur : si une personne vous demande comment vous avez obtenu son nom, dites : Nous avons reçu vos informations du Gouvernement du Canada et tout particulièrement de l'Agence du revenu du Canada, qui pourrait partager ces informations à des fins de recherche dans le cadre de l'administration ou de l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu.

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, qui n'est pas de nature politique.

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 **Remerciez et terminez l'entrevue**

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 communication materials written only in French. Would you be comfortable with this?

- Yes 1
- No 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

[Si préfère continuer en français pour les groupes de Toronto, Calgary ou Vancouver 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. Le sujet général de la session de discussion porte sur la manière de remplir les déclarations d'impôts sur le revenu des entreprises. On vous demandera, ainsi qu'à d'autres personnes du groupe, de lire et de commenter une variété de documents et matériel de communication sur la production de rapports d'impôts. Nous ne vous demanderons aucun renseignement personnel sur vos propres expériences de déclaration d'impôts.

Les résultats de cette recherche seront utilisés pour aider à améliorer la façon dont l'Agence du revenu du Canada communique les informations aux entreprises sur la manière de remplir les déclarations d'impôt.

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**

4) Merci. Comme je l'ai mentionné, cette recherche porte sur la façon de remplir la déclaration d'impôts de l'entreprise. Avez-vous déjà reçu une lettre par la poste provenant de l'Agence du revenu du Canada, dont le sujet était la façon de remplir une déclaration d'impôts sur le revenu d'une entreprise?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

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

5a) 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 **Remerciez et terminez l'entrevue**

5b) 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 **Remerciez et terminez l'entrevue**

5c) 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 **Remerciez et terminez l'entrevue**

5d) La session sera enregistrée sur bande sonore. Ces enregistrements sont utilisés par la firme de recherche dans le but d'aider à analyser les constatations et découvertes ainsi qu'à rédiger le rapport. Les enregistrements ne sont pas remis à l'Agence du revenu du Canada. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport de recherche. Est-ce que cela est acceptable pour vous?

Oui 1
Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

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 | Remerciez et terminez l'entrevue |

Calgary

Date: 22 juillet

Lieu:

18 h – 20:00 h :

20 h – 22 h :

Toronto

Date: 26 juillet

Lieu:

18 h – 20:00 h :

20 h – 22 h :

Vancouver

Date: 27 juillet

Lieu:

18 h – 20:00 h :

20 h – 22 h :

Montreal

Date: 29 juillet

Lieu:

18 h – 20:00 h :

20 h – 22 h :

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 :

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Annexe B – Guides du modérateur

Guide du modérateur - Particuliers

Recherche qualitative sur les lettres d'exécution

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. Le point focal particulier de ces documents de communication se rapportent aux personnes qui produisent leur déclaration d'impôts annuelle – ou d'utiliser le nom complet de la déclaration, produisant leur déclaration d'impôts sur le revenu et des prestations.

Nous débuterons par une discussion générale sur la production de la déclaration d'impôts, comme la date d'échéance de la déclaration d'impôts, qui doit la produire et qui ne doit pas le faire, et ainsi de suite. Puis, je vous montrerai diverses lettres que l'ARC pourrait envoyer à une personne qui n'a pas produit de déclaration d'impôts et j'aimerais connaître vos commentaires. Il y a plusieurs choses que je vais vous montrer et il y aura beaucoup de papier sur la table quand nous aurons terminé.

Les résultats de la recherche seront utilisés pour améliorer la manière dont l'ARC communique au public les renseignements sur la production de la déclaration d'impôts.

- b) **Passez 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) Déclaration d'impôts (15 minutes)

- a) Selon vous, quelle serait la date d'échéance à laquelle les gens sont supposés produire leur déclaration d'impôts?
- b) Y a-t-il des circonstances où les personnes ne sont pas obligées de produire une déclaration d'impôts? Si c'est le cas, est-ce qu'il y a des avantages pour ces personnes de produire leur déclaration d'impôts de toute façon, même si cela n'est pas requis?
- c) Pour cette question, je sais que vous ne connaissez pas du tout la réponse, mais je suis intéressé(e) à connaître votre impression. La question est celle-ci : à votre avis, à quel point est-ce une chose fréquente que les personnes, qui sont supposées produire une déclaration d'impôts sur le revenu, produisent leur déclaration d'impôts en retard?

À votre avis, à quel point croyez-vous qu'il est fréquent que les personnes ne produisent parfois pas du tout leur déclaration d'impôts?
- d) Parfois, une personne produit sa déclaration d'impôts en retard ou elle ne la produit pas du tout. Quelles sont les différentes circonstances ou les raisons, auxquelles vous pouvez penser, qui pourraient expliquer pourquoi cela peut survenir parfois?
- e) Les personnes, qui ne produisent pas de déclaration d'impôts, pourraient recevoir une lettre de la part de l'ARC par la poste. La lettre sera dans une enveloppe brune et « Agence du revenu du Canada » sera indiquée sur l'enveloppe (Montrez l'enveloppe-échantillon). Parfois une personne recevant une lettre de l'ARC ne l'ouvre pas et la met de côté sans vraiment la lire. À votre avis, pourquoi cela survient-il parfois?

Approfondissez : (Si l'anxiété/la peur est mentionnée) Qu'est-ce qui pourrait être fait pour réduire cela?

3) T1 TX-11 (20 minutes)

Je vais vous montrer quelques lettres que l'ARC pourrait envoyer aux personnes qui n'ont pas produit leur déclaration d'impôts. Voici la première.

(Distribuez et passez en revue le *Scénario : N'a pas produit de déclaration d'impôts* ainsi que le questionnaire)

- ◆ 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
- a) Qu'est-ce que la lettre demande à la personne de faire? Est-ce clair ou pas vraiment? Y a-t-il des choses qui ne sont pas claires ou qui portent à confusion dans la lettre? Y a-t-il suffisamment d'informations?
 - b) Si vous étiez la personne dans ce scénario, que penseriez-vous de cette lettre et comment y réagiriez-vous?

Pensez-vous que vous produiriez la déclaration d'impôts? Si c'est le cas, la lettre contient-elle des choses qui vous motiveraient à produire la déclaration d'impôts?
 - c) Parfois, les personnes qui reçoivent et lisent cette lettre ne produisent toujours pas leur déclaration d'impôts. D'après vous, quelle est leur réaction vis-à-vis la lettre?
 - d) Que pensez-vous du ton de la lettre? Est-il approprié ou croyez-vous qu'il devrait être différent?

- e) [Si le temps le permet] Avez-vous des suggestions concernant des changements qui pourraient être apportés à la lettre?

4) T1 TX-14 (15 minutes)

[Note terminologique pour le modérateur : « Sensibiliser » en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu est lorsque l'ARC peut essentiellement faire de son mieux pour deviner le montant des impôts dus et cela devient un montant susceptible de faire l'objet de poursuites à moins que la « véritable déclaration » n'ait été déposée.]

(Distribuez et passez en revue le *Scénario : N'a pas produit de déclaration d'impôts – Lettre 2* ainsi que le questionnaire)

- ◆ 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
- a) Parfois, les personnes qui reçoivent cette deuxième lettre de l'ARC produiront finalement leur déclaration d'impôts. Donc, elles ne produisent pas leur déclaration d'impôts après avoir reçu la première lettre, mais bien après la deuxième lettre. Selon vous, quelles pourraient être leurs raisons de produire leur déclaration après avoir reçu cette deuxième lettre?

Approfondissez: Contenu de la lettre par rapport au fait de recevoir la deuxième lettre

Si l'ARC n'avait pas envoyé la première lettre, que nous avons examinée, mais avait envoyé la deuxième lettre seulement, à votre avis, est-ce que cela serait plus efficace pour inciter les gens à produire leur déclaration d'impôts?

- b) Parfois, les personnes qui reçoivent et lisent cette deuxième lettre ne produisent toujours pas leur déclaration d'impôts. D'après vous, quelle est leur réaction à la deuxième lettre?
- c) Avez-vous remarqué des différences dans cette deuxième lettre comparativement à la première, ou est-ce que les deux lettres semblaient pratiquement identiques?

Pour chaque différence : Combien d'entre vous l'ont remarquée? À votre avis, cela sera-t-il efficace pour motiver une entreprise à produire sa déclaration d'impôts?

Approfondissez les différences dans la première lettre (TX-11) :

- La ligne *Objet* est remplacée de Rappel de produire une déclaration de revenus et de prestation, par Demande de produire une déclaration de revenus et de prestation
- Ajout d'un délai de 30 jours
- Ajout de *nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôts sur le revenu*

- d) Y a-t-il des choses qui ne sont pas claires ou qui portent à confusion?
- e) Que pensez-vous du ton de la lettre?
- f) [Si le temps le permet] Avez-vous des suggestions de changements qui pourraient être apportés à la lettre?

Recueillir la 2^e lettre

5) T1 TX-14D (10 minutes)

Dans le cas de la lettre suivante, vous êtes une autre personne. Vous êtes Johanne Lebrun. Pour l'année d'imposition 2017, vous avez produit votre déclaration d'impôt en retard et une pénalité a été imposée suite à ce retard.

Vous êtes maintenant en retard pour produire votre déclaration d'impôt pour 2018. Vous aviez reçu la première lettre que nous avons examinée, mais vous n'avez pas produit votre déclaration d'impôt. Après quelque temps, vous recevez cette deuxième lettre.

Je vais la distribuer et vous laisser la lire. Puis, je vous demanderai si cette troisième lettre motiverait les gens à produire leur déclaration d'impôts.

(Distribuez la lettre aux participants pour qu'ils la lisent)

- a) Parfois les personnes, qui reçoivent cette deuxième lettre de l'ARC, produiront leur déclaration d'impôts. Donc, elles ne la produisent pas suite à la première lettre, mais après avoir reçu la deuxième lettre. D'après vous, quelles pourraient être leurs raisons de produire la déclaration d'impôt après la réception de cette deuxième lettre?

Approfondissez: Le contenu de la lettre par rapport au fait de recevoir la deuxième lettre

- b) Avez-vous remarqué quelque chose de différent dans la deuxième lettre comparativement à la première lettre, ou semblait-elle assez identique?

Pour chaque différence : Combien d'entre vous l'ont remarquée? À votre avis, cela sera-t-il efficace pour motiver une personne à produire sa déclaration d'impôts?

Approfondissez les différences dans la première lettre (TX-11)

- La ligne *Objet* est remplacée de *Rappel de produire une déclaration de revenus et de prestation*, par *Demande formelle de déclaration de revenus et de prestation*
 - Le 1^{er} paragraphe *Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus et de prestation pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus*, et est remplacé par *Nous vous envoyons cette demande formelle de produire votre déclaration de revenus et de prestations en vertu du paragraphe 150(2) de la Loi de l'impôt sur le revenu*.
 - Ajout d'un délai de 30 jours
 - Ajout de *nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôts sur le revenu*
- c) [Si le temps le permet] Avez-vous des suggestions pour rendre cette lettre plus efficace à motiver une entreprise à produire sa déclaration d'impôts?

(Ramassez les questionnaires)

6) Lettre 13911 (10 minutes)

Ce que nous avons vu jusqu'à présent sont les lettres que les systèmes automatisés de l'ARC envoient aux personnes qui n'ont pas produit leur déclaration d'impôts. Parfois, lorsque l'une des lettres que vous avez vues n'incite pas une personne à produire sa déclaration d'impôt, un agent de l'ARC s'impliquera et tentera de communiquer directement avec la personne. Dans ce prochain exemple, un agent de l'ARC a parlé avec la

personne au téléphone. Toutefois, après cet appel téléphonique, la personne n'a toujours pas produit sa déclaration d'impôts. Puis, elle reçoit cette lettre.

(Distribuez la lettre) Une fois que vous l'aurez lue, je vous demanderai si le fait d'obtenir cette lettre dans ce contexte aura un impact, s'il y a lieu?

Faites un vote : Comme je l'ai dit, le contexte est qu'un agent de l'ARC a téléphoné à cette personne, qui lui a parlé au sujet de la production de sa déclaration d'impôts, mais la personne ne l'a pas produite. D'après vous, combien croient que cette lettre fera une différence?

Si « oui » : Pourquoi le fait d'obtenir la lettre pourrait les motiver à produire leur déclaration?

Sondez : Réaction à la lettre suite à la date d'échéance précisée, plutôt que de dire dans une période de 30 jours, comme dans la lettre précédente que vous avez vue

Réaction à la partie indiquant *nous pourrions vous évaluer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu selon les renseignements disponibles*

- Si non : les raisons
- Que pensez-vous du ton de la lettre?

(Ramassez les documents distribués)

7) Lettre 15734 (5 minutes)

Voici l'échantillon de la lettre. Dans ce cas, l'agent de l'ARC n'a pu communiquer avec la personne au téléphone et elle tente une dernière fois de communiquer avec elle par la poste, avant que l'ARC ne procède à sa propre évaluation de l'impôt à payer. Selon vous, comment une personne réagirait à cette situation, étant donné qu'elle n'a pas répondu à une lettre précédente envoyées? À votre avis, est-ce que la personne produirait maintenant sa déclaration d'impôts ou communiquerait-elle au moins avec l'ARC ou non?

8) Concepts de message (25 minutes)

L'ARC a quelques idées quant à ce qu'il faut dire pour encourager les gens à produire leur déclaration d'impôts. Je veux vous montrer ces idées et connaître vos réactions face à elles.

Chacune des idées se présente sous forme de quelques phrases. Et chacune est un concept d'un message qui pourrait apparaître, comme par exemple dans une lettre, un site Web ou dans les médias sociaux.

Je veux souligner le fait que ce ne sont que des idées pour le moment. Si une de ces idées est utilisée, le langage pourrait être un peu différent ou il pourrait être accompagné d'une photo ou d'un graphique.

[Lisez le *questionnaire : Concepts du message*]

- ◆ Veuillez ne pas parler les uns avec les autres, afin que chacun et chacune d'entre vous ayez le temps de formuler vos propres opinions avant d'entendre les opinions des autres participants.

Faites des votes : dans chaque rangée :

- le nombre de participants qui choisissent chacune des deux options
- pour chacune des deux options, le nombre de participants qui la classent au 1^{er} ou 2^e rang

Discutez de chaque message (faites des votes pour décider de l'ordre de la discussion; en général, commencez par les messages les moins populaires)

- [Posez ces questions aux répondants plus positifs :] Quelles sont les raisons pour lesquelles vous pensez que ceci est relativement plus significatif et motivant? Qu'est-ce qui vous plaît de ce message comparativement aux autres?
- [Posez ces questions aux répondants moins positifs :] Quelles sont les raisons pour lesquelles vous pensez que ceci est relativement moins significatif et motivant? Qu'est-ce qui vous déplaît de ce message comparativement aux autres?

9) Conclusion (5 minutes)

Vous avez maintenant vu divers messages et lettres, qui tentent d'encourager les gens à produire leur déclaration d'impôts. De plus, comme vous l'avez vu, l'ARC envoie des lettres aux personnes qui n'ont pas produit de déclaration d'impôts. L'ARC est intéressée à employer d'autres moyens, à part les lettres, qui pourraient communiquer au public les exigences de la production d'impôts. Avez-vous des suggestions à proposer à l'ARC concernant d'autres moyens de communiquer cette information au public?

Merci pour votre présence ici ce soir et de 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.

Scénario : Une déclaration d'impôts n'a pas été produite

Veillez imaginer que vous êtes la personne suivante lorsque vous lisez et réagissez à la lettre

Vous n'avez pas produit votre déclaration d'impôts avant la date d'échéance et vous n'avez pas communiqué non plus avec l'ARC au sujet de cette situation.

Après une certaine période de temps, vous recevez une lettre de l'ARC.

Questionnaire: Lettre de l'ARC

Lorsque vous répondrez aux questions, veuillez imaginer que vous êtes la personne dans le scénario et quelle serait votre réaction dans cette situation.

1) Que penseriez-vous de cette lettre et quelle serait votre réaction?

2) Y a-t-il suffisamment d'informations dans la lettre? Si non, quelles autres informations devraient être indiquées dans cette lettre? Veuillez également noter tout ce qui n'est pas clair ou qui porte à confusion ou le souligner dans la lettre.

3) Que pensez-vous du ton de la lettre? Est-il approprié ou, à votre avis, devrait-il être différent d'une manière ou d'une autre?

4) Parfois, les gens qui reçoivent et lisent cette lettre ne produisent pas leur déclaration d'impôts par la suite. Selon vous, quelle est leur réaction vis-à-vis cette lettre?

Scénario : Une déclaration d'impôts n'a pas été produite – Lettre n° 2

Veillez imaginer que vous êtes la personne suivante lorsque vous lisez et réagissez à la lettre.

Vous avez reçu la première lettre, dont nous venons de discuter, mais vous n'avez pas produit votre déclaration d'impôts par la suite.

Après une certaine période de temps, vous recevez une deuxième lettre de l'ARC.

Questionnaire: Lettre de l'ARC – Lettre n° 2

Lorsque vous répondrez aux questions, veuillez imaginer que vous êtes la personne dans le scénario et quelle serait votre réaction dans cette situation.

- 1) Parfois, les gens, qui reçoivent cette deuxième lettre de l'ARC, produiront finalement leur déclaration d'impôts. Donc, ils ne la produisent pas après avoir reçu la première lettre, mais ils la produisent après la deuxième lettre. Selon vous, quelles pourraient être leurs raisons de produire la déclaration d'impôts après avoir reçu la deuxième lettre?

- 2) Veuillez noter tout ce qui n'est pas clair ou qui porte à confusion, ou veuillez le souligner dans la lettre.

- 3) Que pensez-vous du ton de la lettre? Est-il approprié ou, à votre avis, devrait-il être différent d'une façon ou d'une autre?

- 4) Parfois, les gens qui reçoivent et lisent cette deuxième lettre ne produisent toujours pas leur déclaration d'impôts. D'après vous, quelle est leur réaction à la deuxième lettre?

Questionnaire: Concepts de Message

[NOTE : Dans un groupe, trois (3) rangées seulement seront montrées]

Voici quelques concepts différents pour les messages visant à encourager les gens à produire la déclaration d'impôts.

Pour **chaque rangée**, veuillez encercler le message qui, à votre avis, est plus efficace pour encourager une personne à produire sa déclaration d'impôts.

Rangée n° 1 **S:** Il incombe à chaque citoyen canadien de produire sa déclaration de revenus.

B: En tant que citoyen canadien, vous êtes responsable de produire vos déclarations de revenus.

Rangée n° 2 **K:** En produisant votre déclaration de revenu, vous contribuez au financement des écoles, des hôpitaux, du transport en commun et plusieurs autres services que les Canadiens utilisent chaque jour.

R: Si vous ne produisez pas votre déclaration de revenus, cela nuit à tous les Canadiens. Moins d'argent est alors consacré aux programmes importants dont nous profitons tous, comme les soins de santé, la formation axée sur des compétences et la sécurité de la vieillesse.

Rangée n° 3 **H:** Les outils et ressources de l'Agence du revenu du Canada peuvent vous aider à vous mettre à jour pour ce qui est de vos déclarations de revenus en retard et à obtenir les prestations auxquelles vous pourriez avoir droit.

F: Plus vous attendez avant de produire vos déclarations, plus vous vous exposez à des pénalités et à des intérêts élevés. Nous pouvons vous aider à vous remettre sur la bonne voie.

Rangée n° 4 **E:** Soyez en règle et évitez de payer des pénalités et des intérêts. En produisant votre déclaration de revenus et en payant vos impôts à temps, vous contribuez au bien-être de votre communauté.

M: Ne pas produire votre déclaration de revenus est contraire à la loi. Respectez vos obligations!

2) Veuillez maintenant classer les 3 que vous avez encerclées, soit de n° 1 (le meilleur) au n° 3 (le 3^e meilleur). (Écrivez la lettre correspondant au message)

N° 1. _____

N° 2. _____

N° 3. _____

Guide du modérateur – Petites entreprises

Recherche qualitative sur les lettres d'exécution

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. Le point focal particulier de ces documents et matériel de communication porte sur la manière de produire une déclaration de revenus des sociétés. L'une des choses que vous avez tous ici en commun est que vous êtes associés à une entreprise constituée en société. De plus, les plus petites entreprises constituées en sociétés sont le point de mire.

Nous débutons par une discussion générale sur la manière de produire les déclarations de revenus des sociétés comme, par exemple, la date à laquelle la production de la déclaration de revenus doit être remise, quelles entreprises doivent la produire et lesquelles n'ont pas besoin de le faire, et ainsi de suite. Puis, je vous montrerai diverses lettres que l'ARC pourrait envoyer à une société qui n'a pas produit de déclaration de revenus et d'obtenir vos commentaires. Il y a plusieurs choses que je vais vous montrer et il y aura beaucoup de papier sur la table quand nous aurons terminé.

Les résultats de l'étude seront utilisés pour améliorer la manière dont l'ARC communique les renseignements sur la production des déclarations d'impôts aux entreprises.

b) **Passez 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) Déclaration d'impôts (15 minutes)

- a) Comment comprenez-vous la date d'échéance à laquelle les entreprises constituées en sociétés sont supposées produire leur déclaration d'impôts?
- b) Y a-t-il des circonstances où une entreprise constituée en société n'est pas obligée de produire une déclaration d'impôts?
- c) Pour cette question, je sais que vous ne connaissez pas du tout la réponse, mais je suis intéressé(e) à connaître votre impression. La question est celle-ci : à votre avis, à quel point est-ce une chose fréquente que les entreprises, qui sont supposées produire une déclaration d'impôts sur le revenu, produisent leur déclaration d'impôts en retard?
À votre avis, à quel point croyez-vous qu'il est fréquent que les entreprises ne produisent parfois pas du tout leur déclaration d'impôts?
- d) Parfois, une entreprise produit sa déclaration d'impôts en retard ou elle ne la produit pas du tout. Quelles sont les différentes circonstances ou les raisons, auxquelles vous pouvez penser, qui pourraient expliquer pourquoi cela peut survenir parfois?
- e) Une entreprise, qui ne produit pas de déclaration d'impôts pourrait recevoir une lettre de la part de l'ARC par la poste. La lettre sera dans une enveloppe brune et elle indiquera « Agence du revenu du Canada » sur l'enveloppe. Parfois une entreprise recevant une lettre de l'ARC ne l'ouvre pas et la met de côté sans vraiment la lire. À votre avis, pourquoi cela survient-il parfois?

Approfondissez : (Si l'anxiété/la peur est mentionnée) Qu'est-ce qui pourrait être fait pour réduire cela?

3) T2 TX-11 (20 minutes)

Je vais vous montrer quelques lettres que l'ARC pourrait envoyer. Voici la première.

(Distribuez et passez en revue le *Scénario : N'a pas produit de déclaration d'impôts* ainsi que le questionnaire)

- ◆ 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
- a) Qu'est-ce que la lettre demande à l'entreprise de faire? Est-ce clair ou pas vraiment? Y a-t-il des choses qui ne sont pas claires ou qui portent à confusion dans la lettre? Y a-t-il suffisamment d'informations?
 - b) Si vous étiez la personne dans ce scénario, que penseriez-vous de cette lettre et comment y réagiriez-vous?
À votre avis, est-ce que vous produiriez la déclaration d'impôts de l'entreprise? Si c'est le cas, la lettre contient-elle des choses qui vous motiveraient à produire la déclaration d'impôts?
 - c) Parfois, les entreprises qui reçoivent et lisent cette lettre ne produisent toujours pas leur déclaration d'impôts. D'après vous, quelle est leur réaction vis-à-vis la lettre?
 - d) Que pensez-vous du ton de la lettre? Est-il approprié ou croyez-vous qu'il devrait être différent?
 - e) [Si le temps le permet] Avez-vous des suggestions concernant des changements qui pourraient être apportés à la lettre?

4) T2 TX-14 (15 minutes)

(Distribuez et passez en revue le *Scénario : N'a pas produit de déclaration d'impôts – Lettre 2* ainsi que le questionnaire)

- ◆ 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
- a) Parfois, les entreprises, qui reçoivent cette deuxième lettre de l'ARC, produiront finalement leur déclaration d'impôts. Donc, elles ne produisent pas leur déclaration d'impôts après avoir reçu la première lettre, mais bien après la deuxième lettre. Selon vous, quelles pourraient être leurs raisons de produire leur déclaration après avoir reçu cette deuxième lettre?

Approfondissez: Contenu de la lettre par rapport au fait de recevoir la deuxième lettre
Si l'ARC n'avait pas envoyé la première lettre, que nous avons examinée, mais avait envoyé la deuxième lettre seulement, à votre avis, est-ce que cela serait plus efficace pour inciter les gens à produire leur déclaration d'impôts?

- b) Il arrive parfois que les entreprises, qui reçoivent et lisent la deuxième lettre, ne produisent toujours pas leur déclaration d'impôts. D'après vous, quelle est leur réaction à la deuxième lettre?
- c) Avez-vous remarqué des différences dans cette deuxième lettre comparativement à la première, ou est-ce que les deux lettres semblaient pratiquement identiques?

Pour chaque différence : Combien d'entre vous l'ont remarquée? À votre avis, cela sera-t-il efficace pour motiver une entreprise à produire sa déclaration d'impôts?

Approfondissez les différences dans la première lettre (TX-11) :

- La ligne *Objet* est remplacée de Rappel de produire une déclaration de revenus des sociétés, par Demande de produire une déclaration de des sociétés
 - Ajout d'un délai de 30 jours au quatrième paragraphe
 - Ajout de *nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôts sur le revenu*
- d) Y a-t-il des choses qui ne sont pas claires ou qui portent à confusion?
- e) Que pensez-vous du ton de la lettre?
- f) [Si le temps le permet] Avez-vous des suggestions de changements qui pourraient être apportés à la lettre?

5) T2 TX-14D (10 minutes)

Pour la lettre suivante, vous êtes une autre personne. Vous êtes Johanne Lebrun de la Corporation ABC. Pour l'année d'imposition 2017, votre entreprise a produit sa déclaration d'impôt en retard et une pénalité a été imposée suite à ce retard. L'entreprise est maintenant en retard pour produire sa déclaration d'impôt pour 2018. Vous aviez reçu la première lettre que nous avons examinée, mais vous n'avez pas produit votre déclaration d'impôt. Après quelque temps, vous recevez cette deuxième lettre.

Je vais la distribuer et vous laisser la lire. Puis, je vous demanderai si cette deuxième lettre motiverait une entreprise à produire sa déclaration d'impôts.

(Distribuez la lettre aux participants pour qu'ils la lisent)

- a) Parfois, les entreprises, qui reçoivent cette deuxième lettre de l'ARC, produiront leur déclaration d'impôts. Donc, elles ne la produisent pas suite à la première lettre, mais après avoir reçu la deuxième lettre. D'après vous, quelles pourraient être leurs raisons de produire la déclaration d'impôt après la réception de cette deuxième lettre?

Approfondissez: Le contenu de la lettre par rapport au fait de recevoir la deuxième lettre

- b) Avez-vous remarqué quelque chose de différent dans la deuxième lettre comparativement à la première lettre, ou semblait-elle assez identique?

Pour chaque différence : Combien d'entre vous l'ont remarquée? À votre avis, cela sera-t-il efficace pour motiver une entreprise à produire sa déclaration d'impôts?

Approfondissez les différences dans la première lettre (TX-11)

- La ligne *Objet* est remplacée de Rappel de produire une déclaration de revenus des sociétés, par Demande formelle de déclaration de revenus des sociétés
 - Le 1^{er} paragraphe est remplacé de *Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus des sociétés pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus*, par *Nous vous envoyons cette demande formelle de produire votre déclaration de revenus des sociétés en vertu du paragraphe 150(2) de la Loi de l'impôt sur le revenu*
 - Ajout d'un délai de 30 jours au quatrième paragraphe
 - Ajout de *nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu*
- c) [Si le temps le permet] Avez-vous des suggestions pour rendre cette lettre plus efficace à motiver une entreprise à produire sa déclaration d'impôts?

(Ramassez les questionnaires)

6) Lettre 13926 (10 minutes)

Ce que nous avons jusqu'à présent sont les lettres que les systèmes automatisés de l'ARC envoient aux entreprises qui n'ont pas produit leur déclaration d'impôts pour sociétés. Parfois, lorsque l'une de ces lettres n'incite pas une entreprise à produire sa déclaration d'impôt, un agent de l'ARC s'impliquera et tentera de communiquer directement avec l'entreprise. Dans ce prochain exemple, un agent de l'ARC a tenté de vous rejoindre mais n'a pas pu le faire.

(Lisez le scénario et distribuez la lettre que les participants liront)

- a) Parfois, les entreprises, qui reçoivent cette lettre de l'ARC, produiront finalement leur déclaration d'impôts. Donc, elles ne la produisent pas suite aux lettres précédentes, mais après avoir reçu cette lettre. D'après vous, quelles pourraient être leurs raisons de produire leur déclaration d'impôt après la réception de cette deuxième lettre?

Approfondissez: Contenu de la lettre par rapport au fait de recevoir une deuxième lettre

Réaction à : *nous pourrions... faire un examen sur place de votre dossier*

Réaction à : Donne une date d'échéance particulière plutôt la période de 30 jours sur les autres lettres que vous avez vues

- b) Si une entreprise ne répond pas à la lettre en produisant sa déclaration d'impôts, d'après vous, quelle serait la raison?

- c) Y avait-il des choses qui n'étaient pas claires ou qui portaient à confusion?
- d) [Si le temps le permet] Avez-vous des suggestions de changements à apporter à la lettre?

7) Lettre 15777 (10 minutes)

(Lisez le scénario et distribuez la lettre aux participants, qui la liront; la lettre mettra le paragraphe « directeur » en évidence)

Le paragraphe mis en évidence dans cette lettre porte sur la responsabilité d'un directeur d'une entreprise quant à la déclaration d'impôts pour la société. Je vous ai aussi demandé de vous imaginer être un directeur d'entreprise, qui reçoit cette lettre. Selon vous, quel effet, s'il y a lieu, ce paragraphe pourrait-il entraîner?

8) Concepts de message (25 minutes)

L'ARC a quelques idées quant à ce qu'il faut dire pour encourager les entreprises à produire leur déclaration d'impôts. Je veux vous montrer ces idées et connaître vos réactions face à elles.

Chacune des idées se présente sous forme de quelques phrases. Et chacune est un concept d'un message qui pourrait apparaître, comme par exemple dans une lettre, un site Web ou dans les médias sociaux.

Je veux souligner le fait que ce ne sont que des idées pour le moment. Si une de ces idées est utilisée, le langage pourrait être un peu différent ou il pourrait être accompagné d'une photo ou d'un graphique.

[Lisez le *questionnaire : Concepts du message*]

- ◆ Veuillez ne pas parler les uns avec les autres, afin que chacun et chacune d'entre vous ayez le temps de formuler vos propres opinions avant d'entendre les opinions des autres participants.

Faites des votes : dans chaque rangée :

- le nombre de participants qui choisissent chacune des deux options
- pour chacune des deux options, le nombre de participants qui la classent au 1^{er} ou 2^e rang

Discutez de chaque message (faites des votes pour décider de l'ordre de la discussion; en général, commencez par les messages les moins populaires)

- [Posez ces questions aux répondants plus positifs :] Quelles sont les raisons pour lesquelles vous pensez que ceci est relativement plus significatif et motivant? Qu'est-ce qui vous plaît de ce message comparativement aux autres?
- [Posez ces questions aux répondants moins positifs :] Quelles sont les raisons pour lesquelles vous pensez que ceci est relativement moins significatif et motivant? Qu'est-ce qui vous déplaît de ce message comparativement aux autres?

9) Conclusion (5 minutes)

Vous avez maintenant vu divers messages et lettres, qui tentent d'encourager les entreprises à produire une déclaration d'impôts. De plus, comme vous l'avez vu, l'ARC envoie des lettres aux personnes qui n'ont pas produit de déclaration d'impôts. L'ARC est intéressée à employer d'autres moyens, à part les lettres, qui pourraient communiquer aux entreprises les exigences de la production d'impôts. Avez-vous des suggestions à proposer à l'ARC concernant d'autres moyens de communiquer cette information aux entreprises?

Merci de votre présence ici ce soir et de 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.

Scénario : Une déclaration d'impôts n'a pas été produite

Veillez imaginer que vous êtes la personne suivante lorsque vous lisez et réagissez à la lettre

Votre nom est Jean Tremblay de Société 123.

Votre entreprise n'a pas produit de déclaration d'impôts sur le revenu de 2018 à la date d'échéance et vous n'avez pas communiqué avec l'ARC au sujet de cette situation.

Après une certaine période de temps, votre entreprise reçoit une lettre de l'ARC.

Questionnaire: Lettre de l'ARC

Lorsque vous répondrez aux questions, veuillez imaginer que vous êtes la personne dans le scénario et quelle serait votre réaction dans cette situation.

1) Que penseriez-vous de cette lettre et quelle serait votre réaction?

2) Y a-t-il suffisamment d'informations dans la lettre? Si non, quelles autres informations devraient être indiquées dans cette lettre? Veuillez également noter tout ce qui n'est pas clair ou qui porte à confusion ou le souligner dans la lettre.

3) Que pensez-vous du ton de la lettre? Est-il approprié ou, à votre avis, devrait-il être différent d'une manière ou d'une autre?

4) Parfois, les entreprises qui reçoivent et lisent cette lettre ne produisent pas leur déclaration d'impôts par la suite. Selon vous, quelle est leur réaction vis-à-vis cette lettre?

Scénario : Une déclaration d'impôts n'a pas été produite – Lettre n° 2

Veillez imaginer que vous êtes la personne suivante lorsque vous lisez et réagissez à la lettre.

Votre entreprise a reçu la première lettre dont nous venons de discuter, mais l'entreprise n'a pas produit une déclaration d'impôts par la suite.

Après une certaine période de temps, votre entreprise reçoit une deuxième lettre de l'ARC.

Questionnaire: Lettre de l'ARC – Lettre n° 2

Lorsque vous répondrez aux questions, veuillez imaginer que vous êtes la personne dans le scénario et quelle serait votre réaction dans cette situation.

- 1) Parfois, les entreprises, qui reçoivent cette deuxième lettre de l'ARC, produiront finalement leur déclaration d'impôts. Donc, elles ne la produisent pas après avoir reçu la première lettre, mais bien après la deuxième lettre. D'après vous, quelles pourraient être ses raisons de produire la déclaration d'impôts après avoir reçu cette deuxième lettre?

- 2) Veuillez noter tout ce qui n'est pas clair ou qui porte à confusion, ou veuillez le souligner dans la lettre.

- 3) Que pensez-vous du ton de la lettre? Est-il approprié ou, à votre avis, devrait-il être différent d'une façon ou d'une autre?

- 4) Parfois, les entreprises qui reçoivent et lisent cette deuxième lettre ne produisent toujours pas leur déclaration d'impôts. D'après vous, quelle est leur réaction à la deuxième lettre?

Scénario : L'ARC ne pouvait pas joindre l'entreprise par téléphone

Veillez imaginer que vous êtes la personne suivante lorsque vous lisez et réagissez à la lettre.

Vous êtes Ginette Poirier de Mont Co.

Votre entreprise a reçu l'une des lettres dont nous avons discuté, mais elle n'a pas encore produit une déclaration d'impôts.

L'ARC a tenté de joindre l'entreprise par téléphone, mais n'a pu vous parler.

Votre entreprise reçoit ensuite cette lettre de l'ARC.

Scénario : L'entreprise n'a pas produit de déclaration d'impôts depuis plusieurs années

Veillez imaginer que vous êtes la personne suivante lorsque vous lisez et réagissez à la lettre.

Votre nom est Richard Dubois, et vous êtes un directeur de Bonbons du monde.

L'entreprise n'a pas produit de déclarations d'impôts pour l'exercice 2017 ou l'exercice 2018.

Votre entreprise a reçu l'une des lettres dont nous avons parlé, mais elle n'a toujours pas produit les déclarations d'impôts.

Vous, en tant que l'un des directeurs de la société, recevez ensuite cette lettre de l'ARC.

Veillez porter votre attention sur le paragraphe surligné : quel effet, s'il y a lieu, cela pourrait-il avoir?

Questionnaire : Concepts de message

[NOTE : Dans un groupe, trois (3) rangées seulement seront montrées; étant donné qu'il y a 4 groupes, chaque rangée sera montrée dans 2 ou 3 groupes de discussion]

Voici quelques concepts différents pour les messages visant à encourager les gens à produire la déclaration d'impôts.

Pour **chaque rangée**, veuillez encercler le message qui, à votre avis, est plus efficace pour encourager une personne à produire sa déclaration d'impôts.

Rangée n° 1 **S:** Il incombe à chaque citoyen canadien de produire sa déclaration de revenus.

B: En tant que citoyen canadien, vous êtes responsable de produire vos déclarations de revenus.

Rangée n° 2 **K:** Comme employeur, vous jouez un rôle central dans l'essor de l'économie du Canada en produisant vos déclarations de revenus. Vous créez des emplois et contribuez aux programmes sociaux tels que le Régime de pensions du Canada et le programme d'assurance-emploi. Ce faisant, vous contribuez à la prospérité de la société canadienne.

R: Si vous ne produisez pas votre déclaration de revenus, cela nuit à tous les Canadiens. Moins d'argent est alors consacré aux programmes importants dont nous profitons tous, comme les soins de santé, la formation axée sur des compétences et la sécurité de la vieillesse.

Rangée n° 3 **H:** Ne laissez pas s'accumuler vos déclarations de revenus d'entreprise en retard! Produire ces déclarations pourrait être plus facile et plus rapide que vous ne le croyez.

F: Si vous ne produisez pas vos déclarations, vous vous exposez à des pénalités et à des intérêts. Nous pouvons vous aider.

Rangée n° 4 **G:** Revenez à vos affaires en produisant vos déclarations de revenus et vous pourrez ensuite retourner aux activités que vous aimez!

S: Prenez soin de vos affaires en vous tenant à jour avec vos déclarations de revenus!

Rangée n° 5 **E:** Soyez en règle et évitez de payer des pénalités et des intérêts. En produisant votre déclaration de revenus et en payant vos impôts à temps, vous contribuez au bien-être de votre communauté.

M: Ne pas produire votre déclaration de revenus est contraire à la loi. Respectez vos obligations!

2) Veuillez maintenant classer les 3 que vous avez encerclées, soit de n° 1 (le meilleur) au n° 3 (le 3^e meilleur). (Écrivez la lettre correspondant au message)

N° 1. _____

N° 2. _____

N° 3. _____

Annexe C – Lettres : Particuliers

TX-11



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

CENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3

Jean Tremblay
123 Rue Principale
Québec, QC

Date	15 mai 2019
Numéro de compte	111 222 333
Année d'imposition	2018
Return type	Déclaration T1

000001

Objet : Rappel de produire une déclaration de revenus et de prestations

Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus et de prestations pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus.

Produire une déclaration est nécessaire pour recevoir vos prestations et crédits. Aussi, vous devez produire une déclaration si vous avez de l'impôt à payer. Pour plus de renseignements, lisez « Devez-vous produire une déclaration? » à la section « Avant de commencer » du Guide général d'impôt et de prestations.

Pour les différentes façons de produire et les services offerts en ligne tels qu'IMPÔTNET et Mon dossier, allez à canada.ca/arc-inscription-en-ligne.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
CP 1300 PDF Jonquière
Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7383
Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8496

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Si vous voulez plus de renseignements ou avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à canada.ca/impots-particuliers ou composez le 1-800-959-7383.

Merci,
Bob Hamilton
Commissaire du revenu

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a stylized serif font with a small crown above the letter 'a'.



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

CENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3

Jean Tremblay
123 Rue Principale
Québec, QC
A1B 2C3

Date	15 juillet 2019
Numéro de compte	111 222 333
Année d'imposition	2018
Return type	Déclaration T1

000001

Objet : Demande de produire une déclaration de revenus et de prestations

Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus et de prestations pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus.

Produire une déclaration est nécessaire pour recevoir vos prestations et crédits. Aussi, vous devez produire une déclaration si vous avez de l'impôt à payer. Pour plus de renseignements, lisez « Devez-vous produire une déclaration? » à la section « Avant de commencer » du Guide général d'impôt et de prestations.

Veuillez remplir la déclaration demandée et nous l'envoyer dans les **30 jours** qui suivent la date de cette demande. Pour les différentes façons de produire et les services offerts en ligne tels qu'IMPÔTNET et Mon dossier, allez à canada.ca/arc-inscription-en-ligne.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
CP 1300 PDF Jonquière
Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7383
Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8496

Si vous ne produisez pas votre déclaration, nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Veuillez noter que si vous avez de l'impôt à payer et ne produisez pas votre déclaration à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Si vous voulez plus de renseignements ou avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à canada.ca/impots-particuliers ou composez le 1-800-959-7383.

Merci,

Bob Hamilton
Commissaire du Revenu

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a stylized serif font with a small crown above the letter 'a'.

Canada Revenue
AgencyAgence du revenu
du CanadaCENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3Anne-Marie Côté
456 rue des arbres
Québec, QC
A1B 2C3

Date	15 août 2019
Numéro de compte	111 222 333
Année d'imposition	2018
Return type	Déclaration T1

000001

Objet : Demande formelle de déclaration de revenus et de prestations

Nous vous envoyons cette demande formelle de produire votre déclaration de revenus et de prestations en vertu du paragraphe 150(2) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Vous devez remplir et produire votre déclaration pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus, et ce, dans les **30 jours** qui suivent la date de cette demande. Pour les différentes façons de produire et les services offerts en ligne tels qu'IMPÔTNET et Mon dossier, allez à **canada.ca/arc-inscription-en-ligne**.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
CP 1300 PDF Jonquière
Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7383
Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8496

Si vous ne produisez pas votre déclaration, nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Veillez noter que si vous avez de l'impôt à payer et ne produisez pas votre déclaration à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Si vous voulez plus de renseignements ou avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à **canada.ca/impots-particuliers** ou composez le 1-800-959-7383.

Merci,

Bob Hamilton
Commissaire du revenu

Canada

Lettre 13911



Agence du revenu du Canada
Canada Revenue Agency

CENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3

Ginette Poirier
321 Boulevard Principal
Québec, QC G1G 1G1

Le 15 août 2019

Numéro de traitement
1234 123 12

Madame :

Objet : Années d'imposition 2017 et 2018

Nous vous écrivons suite à notre conversation téléphonique du 16 juillet 2019, concernant le revenu que vous avez gagné au Canada durant les années d'imposition mentionnées ci-dessus.

Selon nos dossiers, nous n'avons pas encore reçu vos déclarations de revenus.

Veuillez remplir et envoyez le tout d'ici le 28 septembre 2019 ou nous pourrions calculer l'impôt à payer en fonction des renseignements au dossier, comme nous le permet le paragraphe 152(7) de la « Loi de l'impôt sur le revenu ».

Si vous avez des questions, téléphonez-moi au 613-321-4321. Nous acceptons les appels à frais virés.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations les meilleures.

Jeanne Dupont
Agente non-déclarant

Lettre 15734



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

CENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3
Richard Dubois
789 Rue de Lavande
Shawinigan, QC G2G 2G2

Le 15 août 2019

Numéro de traitement
1234 123 12

Monsieur :

Objet : Déclarations de revenus et de prestations pour 2017 et 2018

Selon nos dossiers, vous n'avez pas produit de déclaration de revenus pour les années d'imposition mentionnées ci-dessus.

Veillez remplir les déclarations d'ici le 28 septembre 2019. Pour les différentes façons de produire et les services offerts en ligne tels qu'IMPÔTNET et Mon dossier, allez à canada.ca/arc-inscription-en-ligne.

Pour une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
CP 1300 PDF Jonquière
Jonquière QC G7S 0L5

Pour obtenir des formulaires fiscaux, visitez canada.ca/arc-formulaires ou composez le 1-800-959-7383.

Si nous ne recevons pas les déclarations dans le délai indiqué ci-dessus, nous pourrions calculer l'impôt à payer en fonction des renseignements au dossier, comme nous le permet le paragraphe 152(7) de la « Loi de l'impôt sur le revenu. »

Si vous avez de l'impôt à payer, nous vous imposerons des intérêts et une pénalité pour production tardive à compter du jour suivant la date limite de production.

Si vous avez des questions, communiquez avec moi au 613-321-4321. Nous acceptons les appels à frais virés.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Jeanne Dupont
Agente non-déclarant

Canada

Annexe D – Lettres : Petites entreprises

TX-11



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

CENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3

Jean Tremblay
SOCIÉTÉ 123
123 Rue Principale
Québec, QC
A1B 2C3

Date 15 mai 2019
Numéro de compte 111 222 333
Année d'imposition 2018
Return type Déclaration T2

000001

Objet : Rappel de produire une déclaration de revenus des sociétés

Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus des sociétés pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus.

Les sociétés doivent produire une déclaration de revenus des sociétés pour chaque année d'imposition, jusqu'à la date de leur dissolution, même si elles ne sont pas actives ou n'ont aucun impôt à payer, à moins qu'elles ne soient un organisme de bienfaisance enregistré.

Pour les années d'imposition se terminant après 2009, les sociétés ayant un revenu brut supérieur à 1 million de dollars doivent produire leurs déclarations par voie électronique, à l'aide d'un des logiciels commerciaux que nous avons homologués certifié sinon nous leur imposerons une pénalité. Pour en savoir plus, allez à canada.ca/transmission-internet-declaration-societes.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
CP 1300 PDF Jonquière
Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7775
Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8498

Veuillez noter que si votre société a de l'impôt à payer et qu'elle ne produit pas les déclarations à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration;
- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Nos services en ligne accélèrent et facilitent le traitement du dossier fiscal de votre entreprise. Allez à **canada.ca/services-electroniques-entreprises** pour produire votre déclaration, pour payer vos impôts et pour obtenir des renseignements détaillés sur vos comptes fiscaux.

Si vous voulez plus de renseignements sur des sujets d'intérêts pour les entreprises, tel que la dissolution d'une entreprise ou si vous avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à **canada.ca/impots-entreprises** ou composez le **1-800-959-7775**.

Merci,
Bob Hamilton
Commissaire du revenu

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a stylized crown above the letter 'a'.



CENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3

Jean Tremblay
SOCIÉTÉ 123
123 Rue Principale
Québec, QC
A1B 2C3

Date 15 juillet 2019
Numéro de compte 111 222 333
Année d'imposition 2018
Return type Déclaration T2

000001

Objet : Demande de produire une déclaration de revenus des sociétés

Nous vous écrivons car nous n'avons pas reçu votre déclaration de revenus des sociétés pour l'année d'imposition indiquée ci-dessus.

Les sociétés doivent produire une déclaration de revenus des sociétés pour chaque année d'imposition, jusqu'à la date de leur dissolution, même si elles ne sont pas actives ou n'ont aucun impôt à payer, à moins qu'elles ne soient un organisme de bienfaisance enregistré.

Pour les années d'imposition se terminant après 2009, les sociétés ayant un revenu brut supérieur à 1 million de dollars **doivent** produire leurs déclarations par voie électronique, à l'aide d'un des logiciels commerciaux que nous avons homologués certifié sinon nous leur imposerons une pénalité. Pour en savoir plus, allez à **canada.ca/transmission-internet-declaration-societes**.

Vous devez remplir votre déclaration de revenus et nous l'envoyer dans les **30 jours** qui suivent la date de cette demande.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
CP 1300 PDF Jonquière
Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7775
Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8498

Si vous ne produisez pas votre déclaration, nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Veillez noter que si votre société a de l'impôt à payer et qu'elle ne produit pas les déclarations à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration;

- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Nos services en ligne accélèrent et facilitent le traitement du dossier fiscal de votre entreprise. Allez à **canada.ca/services-electroniques-entreprises** pour produire votre déclaration, pour payer vos impôts et pour obtenir des renseignements détaillés sur vos comptes fiscaux.

Si vous voulez plus de renseignements sur des sujets d'intérêts pour les entreprises, tel que la dissolution d'une entreprise ou si vous avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à **canada.ca/impots-entreprises** ou composez le **1-800-959-7775**.

Merci,
Bob Hamilton
Commissaire du revenu

TX-14D



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

CENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3

Anne-Marie Côté
ABC Corp
456 rue des arbres
Québec, QC
A1B 2C3

Date	15 août 2019
Numéro de compte	111 222 333
Année d'imposition	2018
Return type	Déclaration T2

000001

Objet : Demande formelle de déclaration de revenus des sociétés

Nous vous envoyons cette demande formelle de produire votre déclaration de revenus des sociétés en vertu du paragraphe 150(2) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Les sociétés **doivent** produire une déclaration de revenus des sociétés pour chaque année d'imposition, jusqu'à la date de leur dissolution, même si elles ne sont pas actives ou n'ont aucun impôt à payer, à moins qu'elles ne soient un organisme de bienfaisance enregistré.

Pour les années d'imposition se terminant après 2009, les sociétés ayant un revenu brut supérieur à 1 million de dollars **doivent** produire leurs déclarations par voie électronique, à l'aide d'un des logiciels commerciaux que nous avons homologués certifié sinon nous leur imposerons une pénalité. Pour en savoir plus, allez à **canada.ca/transmission-internet-declaration-societes**.

Vous devez remplir et produire votre déclaration d'imposition indiquée ci-dessus, et ce, dans les **30 jours** qui suivent la date de cette demande.

Si vous produisez une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
CP 1300 PDF Jonquière
Jonquière QC G7S 0L5

Appelez-nous au :

Appels du Canada et des États-Unis : 1-800-959-7775
Appels provenant de tout autre endroit : 613-940-8498

Si vous ne produisez pas votre déclaration, nous pouvons établir votre impôt à payer en vertu du paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Veillez noter que si votre société a de l'impôt à payer et qu'elle ne produit pas les déclarations à temps, nous vous imposerons :

- Une pénalité pour production tardive de votre déclaration;

- Des intérêts sur tous les montants dus, calculés à compter du jour suivant la date limite où vous deviez produire votre déclaration.

Les intérêts sont composés quotidiennement et la pénalité pourrait augmenter si une pénalité fut déjà imposée lors des trois années d'imposition précédentes.

Nos services en ligne accélèrent et facilitent le traitement du dossier fiscal de votre entreprise. Allez à **canada.ca/services-electroniques-entreprises** pour produire votre déclaration, pour payer vos impôts et pour obtenir des renseignements détaillés sur vos comptes fiscaux.

Si vous voulez plus de renseignements sur des sujets d'intérêts pour les entreprises, tel que la dissolution d'une entreprise ou si vous avez besoin de formulaires pour remplir votre déclaration, allez à **canada.ca/impots-entreprises** ou composez le **1-800-959-7775**.

Merci,
Bob Hamilton
Commissaire du revenu

Lettre 15777



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

CENTRE FISCAL
OTTAWA ON A1B 2C3

Richard Dubois
Bonbons du monde
789 Rue de Lavande
Shawinigan, QC G2G 2G2

Le 15 août 2019

Numéro de traitement
1234 123 12

Monsieur :

Objet : Déclarations de revenus et de prestation des sociétés 2017 et 2018

Selon nos dossiers, vous êtes un administrateur de la société FAUX ID. À ce titre, vous êtes tenu de produire une déclaration de revenus des sociétés pour les années mentionnées ci-dessus et d'y joindre le bilan et l'état des revenus.

Veillez remplir les déclarations et nous envoyer le tout d'ici le 28 septembre 2019. Vous pouvez les produire en ligne. Pour en savoir plus sur ce mode de transmission rapide et facile à utiliser, allez à canada.ca/transmission-internet-declarations-societes.

Pour une déclaration papier, envoyez-la à :

CF de Jonquière, T5018 État des paiements contractuels
CP 1300 PDF Jonquière
Jonquière QC G7S 0L5

Pour obtenir des formulaires fiscaux, allez à canada.ca/declaration-t2 ou composez le 1-800-959-7775.

Si vous ne pouvez pas nous l'envoyer dans ce délai, ou si vous avez des questions, communiquez avec moi au 613-321-4321. Nous acceptons les appels à frais virés.

Si nous ne recevons pas les déclarations d'ici le 28 septembre, nous pourrions calculer l'impôt à payer en fonction des renseignements que nous avons, comme nous le permet le paragraphe 152(7) de la « Loi de l'impôt sur le revenu. »

Si vous avez de l'impôt à payer, nous vous imposerons des intérêts et une pénalité pour production tardive à compter du jour suivant la date limite de production.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Jeanne Dupont
Agente non-déclarant

Canada