



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

# Recherche qualitative sur les lettres d'exécution

## Sommaire

### 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](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca)

*This report is also available in English*

Canada

# Recherche qualitative sur les lettres d'exécution

## Sommaire

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](mailto: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 (Sommaire, anglais)

**ISBN** : 978-0-660-34071-5

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

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 envoi 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