



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

# Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence de 2019-2020 – Constatations qualitatives et rapport méthodologique

Rapport Final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Préparé par Narrative Research

Numéro du contrat de SPAC : 46558-210915/001/CY

Valeur du contrat : 189 997,35 \$

Date d'attribution : 15 janvier 2020

Date de livraison : Mars 2020

Numéro d'inscription : POR 061-19

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca).

Ce rapport est aussi disponible en français



## Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence de 2019-2020

Rapport final

### Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Narrative Research

Mars 2020

Le présent rapport présente les détails méthodologiques de l'étude quantitative de la recherche d'entreprise annuelle 2019-2020 menée par Narrative Research au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude quantitative a été menée au moyen de deux phases de collecte de données, d'un sondage téléphonique auprès du grand public et d'un sondage en ligne auprès des petites et moyennes entreprises et d'intermédiaires fiscaux. Les deux sondages ont été réalisés du 4 février au 2 mars 2020.

Le présent rapport présente également les constatations des groupes de discussion qui se sont réunis du 24 février au 4 mars 2020 par Narrative Research au nom de l'Agence du revenu du Canada. Cette composante de la recherche comportait un total de 16 groupes de discussion en personne, à savoir quatre groupes de Halifax (Nouvelle-Écosse) et de Calgary (Alberta), et deux groupes à Kitchener (Ontario), à Toronto (Ontario), à Montréal (Québec) et à Sherbrooke (Québec). Deux types de gens d'affaires ont été inclus dans l'étude, à savoir les intermédiaires fiscaux et les petites et moyennes entreprises. Deux publics cibles au sein du grand public adulte ont également été inclus dans l'étude, à savoir celui qui est considéré comme ayant une attitude en matière d'observation fiscale élevée et celui qui est considéré comme ayant une attitude en matière d'observation fiscale faible.

Cette publication est aussi disponible en français sous le titre:

**2019-2020 CRA Annual Corporate Research – Qualitative Findings and Methodological Report**

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada par courriel à l'adresse [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca) ou par courrier à l'adresse.

101, promenade Colonel By  
Ottawa (Ontario) K1A 0K2  
Canada

**Numéro du catalogue** : Rv4-126/1-2020F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN)** : 978-0-660-35559-7

**Publications connexes (numéro d'enregistrement)** : POR 061-19)

Numéro de catalogue : Rv4-126/1-2020E-PDF (Final report, English)  
ISBN : 978-0-660-35559-7

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2020.

## Table des matières

	<u>Page</u>
Résumé.....	6
Contexte et objectifs de recherche .....	6
Populations cibles.....	7
Méthodologie de recherche.....	7
Déclaration de neutralité politique et coordonnées .....	8
Principales constatations des groupes de discussion qualitatifs .....	9
Introduction .....	12
Analyse détaillée des groupes de discussion qualitatifs – grand public (Kitchener, Calgary, Halifax et Sherbrooke).....	13
Impressions à l’égard de l’Agence et du régime fiscal canadien .....	13
Enjeux actuels et comportement .....	17
Intégrité du régime fiscal.....	19
Économie clandestine .....	22
Divulgence volontaire .....	25
Observation à l’étranger et règlements fiscaux.....	26
Résumé des commentaires .....	27
Analyse détaillée des groupes de discussion qualitatifs – petites et moyennes entreprises et intermédiaires fiscaux (Toronto, Calgary, Halifax et Montréal).....	29
Impressions à l’égard de l’Agence et du régime fiscal canadien .....	29
Enjeux actuels et comportement .....	32
Intégrité du régime fiscal.....	34
Économie clandestine .....	35
Divulgence volontaire .....	38
Observation à l’étranger.....	38
Expérience d’une vérification avec un client .....	39
Résumé des commentaires .....	40
Méthodologie de recherche.....	41
Public cible .....	41
Annexe A .....	42
Composantes de la recherche quantitative.....	42
Approche pour la recherche qualitative .....	52

## [Annexes](#)

Annexe B – questionnaire de l'étude

Annexe C – questionnaires de recrutement

Annexe D – guide et exercices du modérateur

## Résumé

Narrative Research Inc.

Numéro du contrat : 46558-210915/001/CY

Numéro d'inscription de la ROP : 061-19

Date d'octroi du contrat : 15 janvier 2020

Coût du contrat : 189 997,35 \$

## Contexte et objectifs de recherche

En 2005, l'Agence du revenu du Canada a lancé un sondage annuel qui s'intéresse aux enjeux touchant l'ensemble de l'organisation et vise à faire état de l'opinion publique en vue de la planification stratégique et de l'établissement de rapports. En 2010, l'Agence a conduit un examen de la méthodologie qui a abouti à la restructuration de la recherche d'entreprise annuelle (EAC). Un sondage de base annuel y a été inclus, ainsi que des groupes de discussion et des modules par roulement annuel composés d'un plus vaste public cible. L'exercice de 2011-2012 fut le premier à adopter le nouveau cycle de l'EAC. En 2013, de nouvelles questions ont été ajoutées pour que l'Agence analyse l'expérience des utilisateurs du site Web de l'Agence. Le module axé sur le service a été répété en 2013, 2016 et 2018. En 2017, le module consacré à l'observation a été réalisé pour la première fois. Pour 2019-2020, l'Agence s'est concentrée pour la deuxième fois sur l'observation.

Dans ce contexte, afin de recueillir des renseignements généraux, l'Agence souhaitait évaluer les impressions du public, soit des particuliers, des petites et moyennes entreprises et des professionnels qui aident les petites entreprises à produire leurs déclarations de revenus. Avec ces renseignements, l'Agence peut évaluer des facteurs, comme la confiance et la satisfaction à son égard. Elle peut également contextualiser d'autres renseignements recueillis dans le cadre de l'étude, éclairer ses décisions stratégiques et fournir des renseignements pour décrire les résultats sur la mobilisation et la gestion de la réputation.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

- Évaluer les impressions générales à l'égard de l'Agence
- Comprendre l'expérience de la production de déclarations de revenus
- Comprendre les impressions concernant les communications et les interactions avec l'Agence
- Trouver des méthodes de communication
- Évaluer l'expérience avec le site Web de l'Agence
- Découvrir les attitudes des participants en ce qui a trait à l'observation, à l'économie clandestine et aux activités connexes
- Obtenir des données démographiques

## Populations cibles

Il y avait trois publics cibles :

- Les particuliers, soit des personnes qui résident au Canada depuis au moins un an et âgées de 18 ans et plus pour la recherche quantitative, ou âgées de 20 ans et plus pour la recherche qualitative. En ce qui concerne la recherche qualitative, le public a été divisé en deux pour conduire les groupes de discussion : l'un composé de personnes considérées comme ayant une attitude qui tend vers une observation fiscale élevée et l'autre composé de personnes ayant une attitude qui tend vers une observation fiscale faible. L'Agence prévoyait un taux d'incidence de 35 % pour le niveau d'observation fiscale faible et de 65 % pour le niveau d'observation élevé au sein du grand public.
- Les petites et moyennes entreprises (< 100 employés), sont les décideurs ou les personnes prenant part aux décisions en matière de fiscalité, de paie, de préparation de la TPS/TVH ou de la tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :
  - Président/directeur général/propriétaire
  - Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur
  - Comptable
  - Gestionnaire/agent de la paie
  - Gestionnaire
  - Commis comptable
  - Agent financier
- Intermédiaires fiscaux, soit les personnes qui travaillent pour des petites entreprises (< 100 employés) sur les questions liées à l'impôt ou à la paie.

## Méthodologie de recherche

Cette recherche comportait trois composantes.

- Un sondage téléphonique comportant un échantillon aléatoire de 1 300 Canadiens adultes âgés de 18 ans ou plus a été mené entre le 4 février et le 2 mars 2020. Les membres du public cible étaient les contribuables âgés de 18 ans et plus résidant au Canada depuis au moins un an (opérationnalisation dans le cadre de cette recherche comme un échantillon de Canadiens adultes résidant presque universellement au Canada depuis au moins un an). Les quotas ont été établis par région, par âge et par genre afin d'assurer un échantillonnage représentatif. Le sondage prenait 22 minutes en moyenne.
- Un sondage en ligne auprès de 500 petites et moyennes entreprises et de 500 intermédiaires fiscaux a été mené entre le 11 février et le 24 février 2020. Les quotas ont été établis par région afin d'assurer un échantillonnage représentatif. Le sondage prenait 11 min 30 en moyenne.

- Un total de 16 groupes de discussion en personne, à savoir quatre groupes pour chacun des quatre publics cibles. Des séances ont été tenues à Halifax, en Nouvelle-Écosse (4 groupes), à Calgary, en Alberta (4 groupes), Kitchener, en Ontario (2 groupes), Toronto, en Ontario (2 groupes), Montréal au Québec (2 groupes), et Sherbrooke, au Québec (2 groupes). Les discussions ont été tenues en anglais dans tous les emplacements, à l'exception de Montréal et de Sherbrooke, où des séances ont eu lieu en français. La rencontre de chaque groupe de discussion a duré environ 2 heures. Les professionnels ont reçu un incitatif de 150 \$, tandis que les membres du grand public ont reçu 100 \$.

Ce rapport qualitatif et quantitatif combine les constatations détaillées tirées de la partie qualitative de cette étude, ainsi que le rapport méthodologique de la composante quantitative de l'étude. Il convient de faire preuve de prudence dans l'interprétation des résultats qualitatifs de cette étude, car la recherche qualitative est uniquement directionnelle. Les résultats qualitatifs ne peuvent pas être attribués à l'ensemble des populations étudiées, avec un quelconque degré de confiance.

## Déclaration de neutralité politique et coordonnées

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Narrative Research, 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 résultats n'abordent pas les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis et les cotes de performance d'un parti politique ou de son chef.



Peter MacIntosh  
Dirigeant principal de la recherche et partenaire  
Narrative Research  
[pmacintosh@narrativeresearch.ca](mailto:pmacintosh@narrativeresearch.ca)  
902-493-3832



## Principales constatations des groupes de discussion qualitatifs

### Grand public

Les éléments suivants fournissent les principales constatations et conclusions des groupes de discussion composés des membres du grand public :

- L'Agence est le plus souvent associée au recouvrement de l'impôt sur le revenu, puis à l'administration de la TPS/TVH. La distribution des prestations, comme le programme d'allocation canadienne pour enfants, n'est pas aussi connue.
- Le ton général de la plupart des séances était positif. Ainsi, les participants ont dit de l'Agence du revenu du Canada qu'elle avait apporté des améliorations à sa présence en ligne et que ses agents de première ligne étaient maintenant d'une plus grande aide et que leurs réponses étaient plus minutieuses. Les opinions étaient quelque peu plus négatives pour l'Agence du revenu du Canada au Québec. Les améliorations suggérées dans l'ensemble des bureaux concernaient principalement le processus d'inscription à mon dossier et la simplification des recherches sur le site Web et du contenu de celui-ci. En général, les participants estiment que les procédures utilisées dans l'industrie financière sont pratiques et sécuritaires. Il s'agit donc d'un bon modèle à utiliser comme lignes directrices en cas de changement.
- Un plus grand nombre de personnes dans les séances du grand public avaient fait produire leurs déclarations de revenus par un professionnel ou une personne perçue comme ayant de plus grandes connaissances en matière fiscale que le déclarant. Ils font ce choix pour des raisons de commodité et d'économie de temps, ainsi que pour le confort de sentir que tout sera fait correctement et sans oublier.
- Le fait d'avoir une unique ouverture de session pour tous les comptes de l'Agence ne concernait pas vraiment les participants du grand public parce qu'ils n'ont habituellement qu'un seul compte auprès de l'Agence. Les participants considèrent le nom, Mon dossier ARC comme étant acceptable, mais plusieurs personnes d'entre eux pensaient qu'il s'agissait du véritable nom du compte.
- Dans un exercice où l'on demandait de classer une liste d'infractions du plus au moins grave, les participants estimaient systématiquement que produire une déclaration de revenus inexacte était plus grave que de payer comptant des biens ou des services afin d'éviter de payer la taxe de vente. Les paiements en argent comptant ont souvent lieu de façon spontanée et représentent des montants relativement faibles. Ils sont également assez ordinaires dans certains types d'entreprises. L'économie clandestine semble être un secteur d'évitement fiscal dont les participants sont régulièrement témoins, voire auquel ils participent, sans vraiment penser qu'il s'agit d'un fait grave s'il s'agit de petits montants.
- Dans le cadre d'un deuxième exercice traitant de l'observation en matière de production de déclarations de revenus, la plupart des participants recommandaient que la personne demande l'argent auquel elle avait droit et produise correctement sa déclaration. L'urgence de cette recommandation augmentait souvent à mesure que le montant d'argent augmentait. En

revanche, les participants étaient très frileux à l'idée de signaler une personne ou une entreprise qu'ils soupçonnaient de fraude. Dans le but d'encourager une plus grande observation, les efforts de communications de la part de l'Agence ont permis de monter aux Canadiens les services qu'ils reçoivent en échange des impôts et taxes versés et la valeur de ces services.

- En général, les participants du grand public estiment que l'Agence effectue un travail raisonnable en ce qui concerne l'observation, l'économie clandestine, les paradis fiscaux et les règlements, et ce, même s'ils n'ont pas beaucoup de renseignements précis sur ces secteurs. Ils souhaitent d'ailleurs obtenir des renseignements généraux sur les efforts déployés par l'Agence sur ces questions.

### Petites et moyennes entreprises et intermédiaires fiscaux

Ci-dessous se trouvent les principales constatations et conclusions des groupes de discussion composés des intermédiaires fiscaux (IF) et des petites et moyennes entreprises (PME) :

- Les participants représentant les PME et les IF travaillent plus souvent avec l'Agence que le grand public, en particulier les IF. Tout comme le grand public, ces deux publics cibles associent le plus étroitement l'Agence au recouvrement de l'impôt.
- Le ton général des groupes de PME et d'IF était positif. Les participants ont également reconnu l'utilité des récentes améliorations apportées par l'Agence. Plus particulièrement, ils ont noté des changements positifs dans l'attitude des agents de première ligne et leur capacité à les aider, ainsi que des améliorations régulières au site Web de l'Agence et à sa présence en ligne.
- Le temps d'attente passé au téléphone pour avoir une réponse à ses questions a été critiqué dans ces groupes. En outre, les IF ont également critiqué la récurrence des transferts à un autre agent quand les questions sont plus spécifiques qu'à l'habitude. Parmi les suggestions faites pour améliorer cette situation, mentionnons une ligne téléphonique réservée aux IF, une fonction de clavardage en direct et un service de rappel.
- Le service des agents de liaison n'était pas bien connu dans les groupes des PME, mais il a été évalué de façon positive par les quelques personnes qui connaissaient le service ou qui y avaient eu recours.
- La plupart des représentants des PEM font appel à un professionnel de l'impôt, en partie parce qu'ils pensent que le système est complexe. Ils sont également d'avis qu'un professionnel connaît très bien le système et qu'il aurait peu de chance de passer à côté de quoi que ce soit. Bon nombre d'entre eux estiment qu'ils doivent plutôt consacrer leurs efforts à l'amélioration de leur entreprise.
- Le gain de temps que permet l'ouverture de session unique dans mon dossier est généralement apprécié, mais considéré comme un avantage de peu d'importance. Des préoccupations ont été soulevées quant à la protection de la vie privée avec l'accès aux comptes d'entreprise et personnels par d'autres membres du personnel (et possiblement d'anciens intermédiaires fiscaux). Le nom, Mon dossier de l'ARC est acceptable pour les participants qui, par ailleurs, pensaient souvent qu'il s'agissait déjà du nom donné actuellement à l'outil.

- Les participants des PME donnent un niveau d'inobservation plus élevé que les IF, et considèrent la plupart des irrégularités comme relativement mineures et courantes : ne pas déclarer ses pourboires, transactions en espèces et frais de kilométrage et de repas gonflés dans les déclarations sur les dépenses. La réticence à signaler une fraude soupçonnée était semblable à celle du grand public.
- Les participants des séances des PME, et plus encore pour les IF, étaient catégoriques sur le fait que les revenus devaient être déclarés et les impôts payés. Cela s'appliquait à tous les revenus et à toutes les divulgations volontaires.
- Les avis sont partagés entre une approche axée sur les avantages, une approche axée sur les conséquences et une approche où l'Agence encouragerait une plus grande observation lors de la production des déclarations. L'approche axée sur les conséquences était davantage plébiscitée dans les séances d'affaires que chez le grand public.
- L'existence des paradis fiscaux à l'étranger était connue, mais les participants en avaient très peu entendu parler depuis la publication des Panama Papers. Les représentants des entreprises estiment souvent que ceux qui profitent de ces paradis ont les moyens d'accéder à l'expertise nécessaire pour en tirer profit.
- À la fin de plusieurs des séances d'affaires, les participants ont conclu que l'Agence fait un travail raisonnable en ce qui concerne l'économie clandestine et les paradis fiscaux.

# Introduction

## Contexte

L'Agence du revenu du Canada a lancé un sondage annuel qui s'intéresse aux enjeux touchant l'ensemble de l'organisation et vise à faire état de l'opinion publique en vue de la planification stratégique et de l'établissement de rapports. En 2010, l'Agence a conduit un examen de la méthodologie qui a abouti à la restructuration de la recherche d'entreprise annuelle (EAC). Un sondage de base annuel y a été inclus, ainsi que des groupes de discussion et des modules par roulement annuel composés d'un plus vaste public cible. L'exercice de 2011-2012 fut le premier à adopter le nouveau cycle de l'EAC. En 2013, de nouvelles questions ont été ajoutées pour que analyser l'expérience des utilisateurs du site Web de l'Agence. Le module axé sur le service a été répété en 2013, 2016 et 2018. En 2017, le module consacré à l'observation a été réalisé pour la première fois. Pour 2019-2020, l'Agence s'est concentrée pour la deuxième fois sur l'observation.

## Objectifs de la recherche

Dans ce contexte, afin de recueillir des renseignements généraux, l'Agence souhaitait évaluer la perception du public, soit des particuliers, des petites entreprises et des professionnels qui aident les petites entreprises à produire leurs déclarations de revenus. Avec ces renseignements, l'Agence peut évaluer des facteurs, comme la confiance et la satisfaction à son égard. Elle peut également contextualiser d'autres renseignements recueillis dans le cadre de l'étude, éclairer ses décisions stratégiques et fournir des renseignements pour décrire les résultats sur la mobilisation et la gestion de la réputation.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

- Évaluer les impressions générales à l'égard de l'Agence
- Comprendre l'expérience de la production de déclarations de revenus
- Comprendre les impressions concernant les communications et les interactions avec l'Agence
- Trouver des méthodes de communication
- Évaluer l'expérience avec le site Web de l'Agence
- Découvrir les attitudes des participants en ce qui a trait à l'observation, à l'économie clandestine et aux activités connexes
- Obtenir des données démographiques

De plus, l'objectif principal des groupes de discussion consistait à examiner plus en profondeur les thèmes soulevés dans la recherche quantitative.

# Analyse détaillée des groupes de discussion qualitatifs – grand public (Kitchener, Calgary, Halifax et Sherbrooke)

## Impressions à l'égard de l'Agence et du régime fiscal canadien

### Rôle de l'Agence

***Les participants ont une bonne connaissance du mandat de l'Agence en matière de perception de l'impôt et d'application de la loi, mais connaissent dans une moindre mesure son rôle d'administration des prestations.***

Tous les participants du grand public connaissaient le mandat général de l'Agence et ont immédiatement associé l'Agence au recouvrement de l'impôt sur le revenu et l'application de la loi. La plupart étaient également au courant de sa participation à l'administration de la TPS/TVH, mais un moins grand nombre d'entre eux a évoqué le programme d'allocation canadienne pour enfants. En fait, seulement une ou deux personnes dans chacun des groupes du grand public ont spontanément mentionné le programme de l'allocation canadienne pour enfants, souvent des parents qui avaient reçu l'avantage.

Un petit nombre de participants des séances du grand public ont formulé des commentaires suggérant que l'Agence était responsable de la structure du régime fiscal plutôt que d'en être l'administrateur. Il semblerait que ces participants ne faisaient pas fait la distinction entre les différents ministères et, lors de discussions avec d'autres participants, ils ont rapidement convenu que ces éléments n'étaient pas réellement la responsabilité de l'Agence.

### Impressions à l'égard du régime fiscal et de l'Agence

***Les opinions concernant l'Agence sont généralement positives, notamment en ce qui concerne sa capacité à gérer le régime fiscal canadien, lequel est considéré comme complexe. Les participants ont également constaté une amélioration du site Web et que les agents étaient en meilleure capacité d'apporter leur aide.***

Pour la plupart des participants dans l'ensemble des groupes, le régime fiscal canadien est probablement le seul qu'ils connaissent vraiment. Un petit nombre d'entre eux possédaient une certaine expérience du système aux États-Unis et un très petit nombre d'entre eux avaient de l'expérience avec les systèmes d'autres pays. Puisque les participants étaient très peu nombreux à pouvoir faire une réelle comparaison du système avec un autre, peu de commentaires ont été formulés au sujet du système fiscal en lui-même, si ce n'est qu'il était souvent considéré comme compliqué. Les opinions étaient généralement fondées sur les expériences personnelles en matière de production de déclarations de revenus. Il faut toutefois rappeler que les membres du grand public ne font habituellement affaire avec l'Agence qu'un faible nombre de fois par année.

Les impressions à l'égard de l'Agence variaient d'un groupe à l'autre dans les groupes du grand public. Parmi ceux où le niveau d'observation est élevé, la tendance était plus positive que dans les groupes au taux d'observation faible, où les impressions étaient plus neutres. Cela est en partie attribuable un niveau inférieur de connaissance du rôle général et des initiatives particulières de l'Agence dans ces derniers

groupes. Les groupes ayant un faible niveau d'observation ont également tendance à être plus critiques à l'égard de l'Agence dans certains cas. À titre d'exemple, les annonces concernant les chèques non réclamés sont sorties au moment de la tenue des derniers groupes de discussion. La réaction à ces annonces était généralement positive, mais certains participants des groupes au taux d'observation faible se sont demandaient pourquoi il avait fallu autant de temps à l'Agence pour soulever la question.

De façon positive, l'Agence du revenu du Canada est généralement perçue comme faisant des efforts pour venir en aide aux contribuables et comme étant généralement raisonnable dans ses interactions avec les personnes servies. L'Agence est également décrite comme étant bonne pour recueillir l'argent qui lui est dû et cette description est positive dans la bouche des participants, ce qui reflète bien les systèmes et les procédures utilisés.

Dans toutes les villes, l'une des principales critiques de l'Agence est le temps d'attente avant qu'un agent réponde au téléphone. L'attente peut durer de 30 à 40 minutes. En général, les participants disent que les agents gèrent bien les demandes de renseignements/d'aide une fois qu'on arrive à les joindre, mais que l'attente est souvent trop longue. Dans certains cas, les participants estimaient que les retards dans la résolution des appels étaient aggravés par l'incapacité des agents de première ligne à répondre à toutes les demandes de renseignements. Fait intéressant, bien que les critiques à l'égard du temps d'attente au téléphone étaient plus nombreuses, certains participants ont évoqué la rapidité avec laquelle leurs appels ont été traités.

De nombreuses frustrations ont également été exprimées en ce qui a trait à l'accès au compte personnel en ligne, notamment au temps nécessaire pour configurer le mot de passe ou récupérer celui-ci en cas d'oubli. En effet, le processus de vérification des clients et l'attribution des mots de passe par courrier sont considérés comme désuets, surtout en comparaison de l'approche dans les institutions financières où la configuration des comptes et des mots de passe par voie électronique est jugée très simple.

À Sherbrooke, quelques membres du grand public étaient propriétaires de petites entreprises ou connaissaient d'autres personnes dans cette situation. Ces participants avaient le sentiment que l'Agence s'intéressait davantage à l'observation des petites entreprises qu'à celle des grandes entreprises, et qu'elle était donc plus accommodante envers les grandes entreprises.

Dans l'ensemble des séances en anglais du grand public, les participants ont constaté des changements notables dans plusieurs domaines au cours des dernières années. En voici quelques-uns :

- Aide apporté par les agents au téléphone, lesquels donnaient l'impression d'avoir une attitude plus axée sur le service à la clientèle et d'être davantage disposés à écouter le problème de l'appelant avant de tenter de lui répondre. Certains participants ont ainsi évoqué le fait qu'à la fin d'un appel, l'agent leur demandait s'ils avaient besoin de quoi que ce soit d'autre et s'assurait que la question de l'appelant avait trouvé réponse avant de mettre fin à l'appel. Les agents ont également été perçus comme étant plus proactifs dans leur aide aux clients.
- Certains participants ont parlé d'améliorations apportées aux communications en ligne, des tâches qui peuvent être effectuées en ligne, ainsi que des renseignements qui y sont disponibles.

Bien que des participants aient évoqué des difficultés à trouver certains renseignements en ligne, les commentaires sur le site Web étaient plus positifs que négatifs.

Les participants francophones de leur côté avaient l'impression qu'il y a eu peu de changements au cours des dernières années à l'Agence du revenu du Canada, à l'exception de quelques participants au groupe au niveau d'observation élevé ayant mentionné un manque de convivialité du site Web. Il convient de noter que les participants à cet endroit confondaient souvent ce qui relève de l'Agence et ce qui s'applique à l'agence provinciale, Revenu Québec.

### Suggestions d'améliorations :

*Les suggestions d'amélioration concernent principalement la simplification du processus de vérification de l'identité des clients et l'amélioration de la convivialité du site Web.*

Malgré le ton généralement positif dans la plupart des groupes, plusieurs améliorations ont été régulièrement mentionnées dans les séances du grand public :

- **Amélioration de l'accès à Mon dossier :** bien que les services en ligne aient été régulièrement notés comme étant un secteur où l'Agence fonctionne déjà raisonnablement bien, il y a place à l'amélioration selon les participants, notamment en ce qui concerne le processus d'inscription à Mon dossier. Cette amélioration est perçue comme particulièrement nécessaire, surtout si la personne n'utilise pas son compte (pour une année d'après les estimations) et qu'elle doit attendre de recevoir un nouveau mot de passe par la poste.

Bon nombre d'entre eux ont indiqué avoir oublié leur mot de passe pour Mon dossier étant donné qu'ils utilisent habituellement cet outil seulement une fois par année, et avoir dû attendre pour le réinitialiser, puisque le processus doit être effectué par courrier ordinaire. En revanche, de nombreux participants étaient d'avis que la réinitialisation des mots de passe des institutions financières est beaucoup plus facile et rapide et aimeraient qu'un tel processus soit mis en œuvre par l'Agence. De plus, leur suggestion pour ouvrir une session consistait en un processus d'authentification en deux étapes, comme dans les banques, pour vérifier et envoyer les renseignements du client par courriel ou par message texte directement vers son appareil mobile. Les participants ont suggéré de copier le processus des banques qu'ils considèrent généralement comme la référence absolue en ce qui a trait à la sécurité et à la commodité pour les clients.

- **Amélioration de la convivialité du site Web :** le deuxième problème soulevé concerne la fonction de recherche sur le site Web. Il a souvent été dit que la navigation est difficile et imprécise. Si vous ne connaissez pas le bon terme à rechercher, il peut être difficile de trouver les renseignements requis. Même une fois la terminologie trouvée, les participants la trouvent souvent difficile à comprendre et compliquée.
- **Mieux renseigner le public sur le système fiscal :** dans les groupes du grand public, les participants, qui ne font souvent affaire avec l'Agence qu'une ou deux fois par année, n'étaient pas très au fait des déductions existantes et d'autres exigences particulières. D'ailleurs, les gens pensent souvent

que le régime fiscal canadien est complexe, ce qui est aggravé par la complexité des formulaires et des calculs associés à la production de déclarations. Sans surprise, les participants ont suggéré la création de cours ou d'outils d'aide en ligne visant à aider les novices à produire leurs déclarations de revenus. À cela pourrait être associé la simplification des calculs et de la terminologie et l'amélioration de la fonction de recherche sur le site Web de l'Agence. Les outils d'aide sont perçus comme étant particulièrement pertinents pour certains groupes cibles, comme les nouveaux Canadiens, les personnes âgées, les nouveaux contribuables, les personnes handicapées, les nouveaux entrepreneurs et les jeunes Canadiens qui sont toujours dans le système éducatif au niveau secondaire. Il a été suggéré d'élaborer de courtes vidéos ou des podcasts pour informer le public au sujet de divers aspects du régime fiscal ou de processus particuliers de la production de déclarations de revenus. Une causerie en direct sur le site Web de l'Agence a également été suggérée à plusieurs reprises comme un outil susceptible d'aider le grand public et comme moyen efficace de faire passer en ligne les demandes de renseignements téléphoniques.

- **Réduction du temps d'attente par téléphone** : malgré les commentaires formulés au sujet de l'amélioration du service téléphonique, des participants ont formulé des commentaires au sujet de la longueur de l'attente. Cela dit, ces commentaires étaient plutôt faits par les petites et moyennes entreprises (PME) et, plus particulièrement, des intermédiaires fiscaux (IF), probablement parce qu'ils communiquent plus régulièrement avec l'Agence et ce pour des problèmes les plus complexes. Quelques participants ont indiqué avoir fait l'expérience d'un nombre élevé d'interruptions d'appels alors que leur attente venait de s'achever et qu'on les transférait au prochain agent, situation qui les oblige à rappeler et à attendre à nouveau.

## Transformation

*Les participants conviennent que le concept de transformation décrit dans les séances qui veut que l'Agence du revenu du Canada s'engage à appliquer une nouvelle vision, celle d'être « juste, digne de confiance et au service des gens d'abord » est une bonne idée et une démarche positive. Les participants ne savaient pas que cette transformation était en cours, même si une partie d'entre eux était d'accord pour dire que certains changements qu'ils avaient relevés pouvaient en faire partie.*

À chaque séance, on a lu aux participants la courte description suivante et on leur a demandé s'ils étaient au courant des changements en question ou s'ils les avaient constatés :

*L'Agence du revenu du Canada fait l'objet d'une transformation qui vise à faire en sorte que les gens se sentent comme des clients importants, plutôt que juste de simples numéros. L'Agence s'engage à appliquer une nouvelle vision, celle d'être juste, digne de confiance et au service des gens d'abord.*

Les participants aux séances du grand public n'étaient pas au courant de cette transformation, mais estimaient qu'il s'agissait d'une initiative positive. Dans certains cas, les participants anglophones ont émis que les changements décrits étaient peut-être en cours, même s'ils n'en avaient pas pris conscience, et ils ont souligné les améliorations apportées au site Web, ainsi que l'amélioration constatée dans le



service reçu des agents. Le lien vers les chèques non encaissés a également été noté comme preuve de la nouvelle attitude de l'Agence.

Qu'ils aient remarqué les changements ou non, les participants dans l'ensemble des villes voyaient la vision d'un bon œil et souhaitaient en apprendre davantage à ce sujet. Il faut noter que certains participants, et surtout au Québec, s'étonnaient de constater les raisons pour lesquelles l'Agence mettait l'accent sur les trois piliers, soit l'équité, la confiance et l'aide, et le fait de mettre le contribuable au centre des préoccupations (« Les gens d'abord »). En fait, bon nombre d'entre eux ont été surpris de constater qu'il s'agissait d'un nouvel objectif de l'Agence plutôt que d'une approche mise en œuvre auparavant. Par conséquent, les participants estiment que comprendre les raisons pour lesquelles cette vision est mise en œuvre à l'heure actuelle est aussi important pour la crédibilité de cette initiative que d'en voir la preuve à l'avenir. Les participants souhaitaient comprendre pourquoi cette nouvelle vision était considérée comme importante à ce moment précis et comment elle serait mise en œuvre.

Lorsqu'on leur a demandé ce qui, à leur avis, serait la preuve que l'Agence a adopté cette nouvelle vision, les participants ont énoncé les éléments suivants :

- Pour l'approche visant à mettre « Les gens d'abord » : l'amélioration du service à la clientèle, notamment par la réduction du temps d'attente au téléphone et l'optimisation de la convivialité du site Web.
- Pour les thèmes de la confiance et de l'aide : la simplification du régime d'impôt sur le revenu, l'augmentation de l'aide pour la production de déclarations de revenus.
- L'équité, elle, serait attestée si l'Agence communiquait davantage les cas d'évasion fiscale qui ont abouti.

## Enjeux actuels et comportement

### Habitudes et comportement en matière de production de déclarations de revenus

***Compter sur un professionnel ou une personne qui a l'habitude de produire des déclarations de revenus est courant dans le grand public, car cela est plus pratique, permet un gain de temps, évite du stress, et les risques d'erreur sont diminués.***

Dans le cas des séances du grand public, les participants étaient répartis entre ceux qui produisaient leurs déclarations de revenus eux-mêmes et ceux qui le faisait faire par un professionnel (ou une personne qu'ils considéraient plus à même de le faire sans transaction financière). Dans la plupart des groupes, les personnes faisant appel à un professionnel étaient plus nombreuses que celles ayant fait leur propre déclaration. En revanche, dans le groupe au niveau d'observation élevé de Halifax, un peu plus de personnes ont indiqué produire leur propre déclaration de revenus et à Sherbrooke, presque tous les participants comptent sur l'aide d'un professionnel de l'impôt.

Plusieurs raisons ont été invoquées régulièrement pour le recours à un professionnel pour préparer les déclarations de revenus. Principalement, les contribuables faisant ce choix se rassurent en pensant qu'un

professionnel en sait plus sur la préparation des déclarations de revenus et qu'il est moins susceptible de passer à côté d'une prestation ou d'une déduction à réclamer. En outre, les contribuables sont rassurés à l'idée que, en cas de problème ou de nouvelle cotisation, le professionnel s'occupera également de traiter cette question. Cette approche est pratique et permet aussi de réduire le stress et d'économiser du temps. Quelques participants à Sherbrooke ont mentionné avoir fait des erreurs lors de la production de leurs déclarations de revenus par le passé, ce qui a eu des conséquences financières importantes. Cette situation les a amenés à se tourner vers un professionnel de l'impôt pour leurs déclarations de revenus suivantes afin d'éviter d'avoir à composer avec d'autres erreurs.

Indépendamment de leurs habitudes actuelles en matière de production de déclarations de revenus, on a demandé aux participants où ils chercheraient des renseignements sur la façon de produire une déclaration de revenus, au besoin. Bon nombre d'entre eux se tournent vers Internet, repérant les renseignements souhaités au moyen d'une recherche générale. Dans les groupes du Québec, il était fréquent de chercher un numéro de téléphone de l'Agence où ils pouvaient accéder à plus de renseignements. En effet, il y avait dans la province une nette préférence pour la communication par téléphone avec l'Agence. Un certain nombre de participants se tourneraient également vers des personnes qu'ils connaissent pour obtenir des conseils, tandis que ceux qui ont travaillé avec un professionnel de l'impôt sont également enclins à se tourner vers cette personne pour obtenir de l'information. Seulement quelques personnes ont indiqué être susceptibles de se rendre à un bureau de Service Canada.

### Services en ligne de l'Agence:

***Les commentaires sur le site Web de l'Agence étaient mitigés, mais en règle générale les participants étaient d'avis qu'il a été amélioré au cours des dernières années. Les critiques concernaient avant tout la fonction de recherche et l'ouverture de session pour certaines personnes.***

Environ la moitié des participants ou moins dans chacune des séances du grand public a utilisé le site Web de l'Agence pour trouver des renseignements. Bien que le site Internet soit plutôt vu positivement, les avis restent mitigés. Certains participants ont indiqué que les renseignements dont ils avaient besoin étaient facilement accessibles et faciles à trouver, tandis que d'autres étaient critiques à quant à la difficulté de trouver des renseignements si le contribuable ne sait pas exactement ce qu'il cherche. Des critiques ciblaient aussi la terminologie du site, laquelle serait parfois trop technique et difficile à comprendre.

Les problèmes liés aux mots de passe et à l'ouverture de session du compte du client évoqués précédemment ont été soulevés de nouveau à ce stade. On a critiqué le temps nécessaire pour recevoir les nouveaux renseignements d'ouverture de session ou réactiver les comptes restés longtemps inactifs, et la nécessité de fournir des renseignements sur la déclaration de revenus précédente pour confirmer son identité. Encore une fois, les participants ont suggéré l'authentification à deux facteurs afin de simplifier le processus d'ouverture de session. Les participants comprennent la nécessité d'assurer la sécurité des données, mais estiment que le niveau de sécurité fourni par leur institution financière est suffisant et qu'une telle approche permet un équilibre entre la sécurité et la commodité. Quelques participants ont indiqué qu'ils pouvaient se servir de leurs empreintes digitales ou de leur reconnaissance

faciale pour ouvrir une session dans d'autres applications et qu'ils avaient le sentiment que ces outils étaient sécuritaires.

L'autre suggestion consistait à concevoir une application pour les comptes de l'Agence qui faciliterait la navigation et l'ouverture de session dans son compte à partir de divers appareils. Quelques participants ont également suggéré d'avoir un outil de clavardage en direct disponible sur le site Web afin de fournir de l'aide immédiate.

## Mon dossier

*Les participants ne considèrent pas vraiment qu'il soit utile d'avoir une unique ouverture de session pour plusieurs comptes, puisque la plupart des participants du grand public n'ont qu'un seul compte. Cela dit, l'avantage pour les personnes ayant plusieurs comptes a été reconnu et le choix de Mon dossier ARC pour nommer le nouvel outil était acceptable.*

La plupart des participants aux séances du grand public n'avaient qu'un seul compte de l'Agence. Ce sont les participants des PME et plus particulièrement les IF qui avaient plus d'un compte. Par conséquent, les questions concernant l'ouverture de session unique pour tous les comptes et le nom qu'on devrait lui donner ne s'appliquaient pas autant aux participants du grand public. À Sherbrooke, très peu de personnes ont été inscrites à l'outil provincial en ligne « Mon dossier pour les citoyens ».

La seule préoccupation notable à l'égard du système d'ouverture de session unique était la question de la sécurité (soulevée seulement par un petit nombre de participants), soit la possibilité qu'une personne accède à un compte personnel alors qu'elle n'est pas censée le faire. Ainsi, un ancien fournisseur de services fiscaux pourrait tout de même avoir accès au dossier. Pour la plupart des participants du grand public, l'option d'ouverture de session n'était ni un avantage ni un problème.

Le nom proposé, Mon dossier ARC, était généralement acceptable pour les participants qui croyaient souvent qu'il s'agissait déjà du nom de l'outil, ou qu'il lui correspondait totalement. Toutefois, les participants d'expression française étaient perplexes à l'égard du nom proposé, indiquant que l'ajout de « ARC » allongeait inutilement le nom, puisque l'acronyme ne fournissait pas de précision sur le terme.

Avant la mise en œuvre de ce changement, les participants ont expliqué vouloir mieux comprendre l'utilité d'une unique page d'ouverture de session, notamment pour les particuliers, les changements susceptibles d'être mis en œuvre pour accéder à la page, ce que ce nouvel outil comprendrait et pour qui il serait utilisé, et si les renseignements d'ouverture de session actuels peuvent être utilisés pour l'accès au nouveau compte.

## Intégrité du régime fiscal

## Aborder les enjeux de l'inobservation

***La production d'une déclaration de revenus inexacte était systématiquement considérée comme une infraction beaucoup plus grave que le paiement en argent comptant pour des biens et des services afin d'éviter la taxe de vente.***

Un exercice écrit a été utilisé pour faciliter la discussion initiale sur l'inobservation. On a demandé aux participants des séances du grand public de classer en ordre une série de sept activités de la plus grave (une infraction) à la moins grave. Ces énoncés sont énumérés ci-dessous. Les énoncés trois et quatre relatifs à l'inexactitude des déclarations de revenus et au fait de payer en argent comptant pour des biens et des services afin d'éviter la taxe sont les deux éléments les plus pertinents dans le cadre d'une discussion sur l'Agence.

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

Dans l'ensemble des séances, déclarer des revenus inexacts a été considérée comme plus grave que faire des paiements en espèces. Au cours de chaque séance, environ la moitié ou plus des participants ont classé l'inexactitude de la déclaration parmi les deux énoncés les plus graves ou à coup sûr dans les trois énoncés le plus graves. En règle générale, seulement un ou deux participants à chaque séance a classé les paiements en espèces dans les deux ou trois énoncés les plus graves.

Concernant l'inexactitude des déclarations, les réponses des groupes n'étaient pas uniformes. Systématiquement, la plupart des personnes dans les séances où les participants avaient une attitude d'observation élevée ont coté l'inexactitude des déclarations parmi les deux énoncés les plus graves. En revanche, dans les séances où les participants avaient une attitude d'observation faible, il fallait considérer les trois énoncés les plus graves pour que la majorité des participants y intègre l'inexactitude des déclarations. Sherbrooke fait exception. Là-bas, les avis sur les deux énoncés étaient semblables, et environ la moitié des participants considéraient qu'une déclaration de revenus inexacte était une infraction plutôt grave (parmi les trois énoncés les plus graves). En ce qui concerne les paiements en espèces, dans l'ensemble des villes, la différence était peu marquée entre le classement dans les groupes à l'attitude reflétant un niveau d'observation élevé et ceux dans les groupes dont l'attitude reflète une observation plus faible. Cela indique que presque tous les participants du grand public estiment que de payer comptant des biens afin d'éviter les taxes est relativement moins grave que les autres activités énumérées. Voici les différentes raisons évoquées :

- Les paiements comptant sont souvent spontanés, concernent de très petites sommes, et ne sont pas considérés comme particulièrement pertinents ou importants. Les déclarations inexactes sont à la fois plus calculées et plus documentées. Cela peut également avoir des conséquences beaucoup plus graves si elles sont repérées.
- Les transactions au comptant sont très courantes pour de nombreuses personnes dont on s'attend qu'elles paient en espèce dans certains secteurs (salons de coiffure et de manucure, certains métiers, ou encore les restaurants qui offrent ouvertement un rabais aux clients qui paient en espèce). À Sherbrooke, les participants ont constaté que le gouvernement avait récemment augmenté les amendes dans la restauration, réduisant ainsi la capacité de payer comptant pour ces achats.
- Un autre point justifiant la moindre gravité des paiements en espèces que bon nombre des autres énoncés est le sentiment relativement commun que bien de gens ont de la difficulté à joindre les deux bouts et que ces petites économies sont nécessaires pour couvrir leurs dépenses de base. Par ailleurs, si le paiement en espèces concerne un article de deuxième main, certaines personnes s'opposent au prélèvement d'une taxe sur les ventes au-delà de la vente initiale.
- Enfin, certains ont le sentiment que l'argent provenant des paiements en espèces (et les économies subséquentes) reste dans l'économie locale et, par conséquent, profite à l'économie plutôt que de lui nuire.

### Niveau de fraude perçu

***Les participants estiment que la plupart des contribuables produisent honnêtement leurs déclarations de revenus. Ils associent les comportements malhonnêtes à de l'injustice, à un amenuisement du financement des services publics et à l'augmentation du fardeau de l'impôt sur ceux qui ne fraudent pas.***

Dans la plupart des séances, alors que les participants discutaient du niveau perçu de fraude fiscale, la plupart estimaient qu'environ 60 à 70 % des contribuables produisent leur déclaration de revenus honnêtement, ce qui signifie que de 30 à 40 % ne le feraient pas. Ils considèrent qu'une grande partie de cette « fraude » est relativement bénigne : les pourboires des serveurs et du personnel de la restauration, les paiements en argent comptant pour des biens ou le fait que les membres de certains couples qui vivent ensemble affirment être des célibataires sur leur déclaration de revenus. Bien que les participants reconnaissent qu'il s'agit « techniquement » de fraude, une grande partie de ces activités est excusée parce qu'ils considèrent que ce sont Monsieur et Madame Tout le monde, les « petits poissons », qui tentent d'économiser un peu d'argent. L'autre justification parfois avancée est que l'argent qui est payé en impôts ou en taxe est souvent gaspillé ou dépensé de façon inefficace, de sorte qu'il est raisonnable d'éviter de les payer en premier lieu.

La réaction était uniforme dans l'ensemble des séances du grand public lorsqu'on demandait aux participants quelles étaient les répercussions sur les autres si quelqu'un ne paie pas sa juste part d'impôt. Les participants répondaient systématiquement qu'une telle chose renforce le ressentiment des personnes qui paient leur juste part d'impôt et de taxes et a des répercussions financières sur elles, puisque, d'après les participants, les autres finissent par payer plus pour faire la différence. On n'entend pas là qu'un type de nouvelle cotisation a lieu, mais que, puisqu'il faut un niveau de taxes/d'impôts donné

pour soutenir nos divers services publics, si un certain montant de taxe/d'impôt n'est pas payé, il en résulte que certains contribuables doivent payer plus pour maintenir ces niveaux de services.

## Signaler un cas de fraude fiscale

***Les participants montrent une grande réticence à signaler les cas d'évasion fiscale personnelle ou d'entreprise sans certitude et craignent de juger injustement la situation.***

Dans l'ensemble des séances du grand public, les participants ont convenu qu'il leur serait difficile de dénoncer une personne qu'ils soupçonnent de fraude, et ce, même s'ils sont tout à fait certains que fraude il y a. Ils disent devoir être certains des faits, et même dans cette situation, ils étaient généralement très réticents à l'idée de faire un signalement.

Le sentiment général était qu'il serait difficile d'être absolument certain que la fraude avait lieu. Dans le cas d'un membre de la famille ou d'un ami, même si les participants étaient certains d'une fraude, ils seraient extrêmement peu susceptibles de signaler la personne. Il en était de même pour un étranger qui, à leur avis, se trouvait dans une situation vulnérable. De rares participants se disaient susceptibles de dénoncer une entreprise ou une personne fortunée habituée de la fraude. Le sentiment général veut que chacun s'occupe de ses affaires et ne se mêle pas des affaires des autres. En général les participants pensent aussi qu'une personne qui a l'habitude de frauder finira par se faire attraper par l'Agence.

Les participants disent être très peu susceptibles de signaler un cas de fraude, mais ils pensent que s'ils finissaient par le faire, ils passeraient un coup de téléphone à l'Agence. En général, ils pensaient qu'il existe un numéro de téléphone pour les signalements (dans les rares cas où ils seraient susceptibles de le faire). Bon nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils feraient un signalement anonyme et qu'ils prendraient des précautions à cet égard (appeler à partir d'un téléphone public, par exemple).

## Économie clandestine

### Définition

***Le terme « économie clandestine » était généralement compris par les participants anglophones, mais pas parmi les participants francophones. Ces activités sont généralement excusées parce qu'elles sont perçues comme étant relativement petites et nécessaires pour que la personne puisse joindre les deux bouts et parce que l'argent concerné se retrouvera dans l'économie locale de toute façon.***

Dans l'ensemble des groupes du grand public anglophones, les participants comprenaient globalement ce que signifie le terme « économie clandestine », mais leurs définitions ne sont souvent pas aussi précises que la définition donnée lors des séances. Les participants avaient tendance à penser que l'économie clandestine correspondait aux activités qui n'ont pas été déclarées comme entraînant un revenu tel que les opérations payées comptant ou le troc. La définition utilisée dans les séances parle d'activités légales, mais qui ne sont pas déclarées à titre de revenu. On décrit souvent de cette situation avec les expressions comme « sous la table » ou « économie au comptant ». En revanche, les participants francophones ne

connaissaient pas bien le terme « économie clandestine », bien qu'ils comprenaient le concept d'économie au comptant.

Les participants convenaient que ce type d'activité était très répandu dans certaines industries et dans certains types de commerces. Parmi eux certains restaurants, le personnel de service et les pourboires, les services de garde d'enfants et certains métiers effectuant des projets au comptant.

Bien que les participants reconnaissent que ces comportements ne sont pas justes et que la somme de petits montants réguliers peut finir par être importante, ils excusent souvent certaines de ces activités estimant que ces gens le font pour joindre les deux bouts et ne causent pas beaucoup de tort, car l'argent revient à l'économie locale. Selon eux, il ne vaut pas la peine de poursuivre ces personnes, puisque cela coûterait plus encore que l'argent récupéré.

Les opinions divergeaient sur la question de savoir si l'Agence en fait assez pour gérer l'économie clandestine. Certains participants pensent que l'Agence n'en fait pas assez, au vu du faible nombre d'activités qu'ils constatent autour d'eux. D'autres estiment que l'Agence fait ce qui est en son pouvoir, étant donné que ces activités sont difficiles à repérer. Ils ont également indiqué que ce n'est pas vraiment grave, parce que l'argent gagné retourne dans l'économie locale et parce que les montants ne sont pas très importants.

Quelques participants ont suggéré que l'Agence se concentre sur les industries clés où le potentiel est plus élevé pour aborder le problème plus efficacement (p. ex., les métiers) et qu'elle mette en œuvre des mesures comme le gouvernement du Québec l'a fait avec l'industrie de la restauration.

### Exercice sur la divulgation

***En général, plus le montant de l'impôt augmentait, plus les participants étaient insistants sur la déclaration des revenus.***

À chaque séance, les participants ont reçu trois courts exercices. Les scénarios étaient assez semblables. On y voyait deux personnes parler, dont l'un qui disait avoir gagné de l'argent additionnel grâce à la location d'une roulotte et ne pas souhaiter en déclarer le revenu. La deuxième personne (le participant) devait indiquer ce qu'elle dirait son interlocuteur et ce qu'elle pensait de l'interaction. La seule différence entre les trois exercices était le montant de l'impôt sur le revenu dû, soit de 500 \$ dans le premier exercice, de 2 000 \$ dans le deuxième et de 5 000 \$ dans le troisième.

Dans les séances du grand public, il y avait une nette séparation entre les participants se préoccupant davantage de la non-déclaration à mesure que le montant d'argent en question augmentait et les participants pour qui le message à l'interlocuteur était essentiellement le même quel que soit le montant. Ce message était « Tu devrais déclarer tes revenus/produire ta déclaration de revenus correctement ».

Peut-être parce que l'exercice écrit sur la divulgation portait sur l'inexactitude de la déclaration (le même que le troisième énoncé du classement des activités par gravité), rien ou presque ne semblait indiquer que même le montant le moins élevé du revenu non déclaré était acceptable pour la plupart des

participants, et plusieurs d'entre eux étaient plus catégoriques sur le devoir de déclarer le montant à mesure que celui-ci augmentait.

Au cours de chacune des séances du grand public, au moins deux ou trois participants ont indiqué que le montant dû de 500 \$ n'était pas très important ou ne valait pas la peine d'être déclaré, et dans les séances pour le niveau d'observation faible, les avis n'étaient pas particulièrement différents de ceux des séances pour le niveau d'observation élevé. À Sherbrooke, les participants avaient plutôt tendance à penser que déclarer la totalité des revenus était la chose à faire pour éviter les amendes. Toutefois, face à l'inexactitude dans la déclaration, les participants parlaient de manque de discernement et qu'il s'agissait d'une « décision personnelle ».

Le conseil généralement émis dans le cadre des séances du grand public était de déclarer le revenu et de payer l'impôt dû. La raison principale était de ne pas prendre le risque de se faire prendre et, par corrélation, que le jeu n'en vaut pas la chandelle. Une autre réaction commune était que, comme la situation ne regardait pas le participant, l'interlocuteur devrait faire ce qu'il veut ou ce qui lui semble juste. Seulement un très petit nombre de participants aux séances du grand public ont suggéré de tout faire correctement, soit de déclarer le revenu et de réclamer les dépenses associées à ce revenu, mais cette réponse était plus fréquente pour les PME et les IF.

À mesure que les montants d'impôt dus augmentaient, l'inquiétude des participants augmentait aussi en général et ils étaient de plus en plus susceptibles de recommander fortement à l'interlocuteur de déclarer le revenu.

### Message de l'Agence

***Le fait d'indiquer les avantages ou les résultats positifs de l'observation fiscale est considéré comme plus efficace pour encourager celle-ci; montrer ce qui est acquis ou perdu en matière de services publics.***

L'approche que l'Agence pourrait prendre pour encourager ces déclarations a fait l'objet d'une discussion à la suite de l'exercice sur les conseils à une personne qui envisage de ne pas déclarer la totalité de son revenu.

Dans l'ensemble des groupes, plusieurs approches élémentaires concernant les types de messages potentiellement efficaces ont émergé : un message sur les conséquences ou les mesures d'application de la loi et une approche plus positive de type « Qu'est-ce que nous obtenons contre l'argent versé en impôts/taxes? ». Ces deux approches globales ont également été subdivisées, et les conséquences ont été classées en conséquences inhérentes à l'opération et en conséquences du fait d'avoir été attrapé. L'approche « Qu'est-ce que nous obtenons contre l'argent versé en impôts/taxes » semble également avoir deux types de messages. L'un est une description générale des services offerts à tous, comme les soins de santé, les routes, l'éducation et la sécurité, et l'autre, un message plus précis montrant le nombre d'écoles ou d'hôpitaux dont nous ne disposons pas à cause des gens qui ne jouent pas le jeu.

Bien qu'il y ait des désaccords dans les séances du grand public au sujet de la meilleure approche à adopter, les participants ont été plus nombreux à opter pour l'approche positive, « Quels services



obtenons-nous? » Leur sentiment était que les gens ne font souvent pas souvent le lien direct entre les impôts/taxes qu'ils paient et les services auxquels ils peuvent accéder, et qu'avec un rappel, ils seraient plus disposés à payer de l'impôt/des taxes. Le risque dans cette approche est que plusieurs personnes dans le cadre des séances ont l'impression que certains de leurs impôts sont gaspillés par les hommes et les femmes politiques et le fait de savoir cela pourrait en réalité les encourager ou, à tout le moins, justifier la décision de ne pas payer l'ensemble de l'impôt.

La deuxième approche en matière de services n'a pas été mentionnée dans tous les groupes du grand public, mais lorsqu'elle l'a été, elle semble être soutenue par plusieurs. Cette approche qui consistait à montrer plus directement à quoi correspondait le montant des impôts et taxes impayés en nombre d'écoles, en services médicaux et services importants autres qui ne verront pas le jour. Par exemple, 2 milliards de dollars en impôts impayés correspond à « x » hôpitaux et « y » écoles qui ne sont pas disponibles.

Quelques personnes dans la plupart des séances du grand public étaient davantage favorables à l'approche du « bâton » ou des conséquences en cas de manque d'honnêteté. Pour la plupart, il s'agissait des conséquences directes du risque d'être pris et d'avoir à rembourser de l'argent, en plus des éventuelles amendes, ainsi que la possibilité de faire l'objet d'un examen plus approfondi à l'avenir. D'autres ont suggéré les conséquences qui étaient plus inhérentes à l'opération réelle – garanties à titre d'exemples. Si une personne a travaillé pour vous (p. ex. terrasse) et que vous l'avez payé comptant et sans reçus. S'il y a un problème, cette personne reviendra-t-elle pour le régler?

Pour ce qui est de faire la preuve de l'équité de l'Agence et de donner l'impression qu'elle lutte contre la fraude fiscale peu importe le montant d'argent dû, les participants souhaitent voir de la transparence et entendre parler des grandes organisations qui ont été attrapées pour fraude. Les participants pensent que cela est de la plus grande importance, car certains étaient d'avis que les grandes organisations ou les personnes fortunées sont plus susceptibles de pratiquer sans crainte l'évasion fiscale, étant donné qu'il leur est plus facile d'accéder aux conseils juridiques et comptables sur les échappatoires fiscales. Lorsqu'on leur a demandé ce qui faisait d'une personne ou d'une entreprise locale un « gros poisson » dans le contexte de l'évasion fiscale, certains ont parlé d'un impôt dû entre 200 000 \$ et 1 000 000 \$.

## Divulgence volontaire

***La plupart des participants aux séances du grand public ont indiqué qu'ils ne feraient rien au sujet d'un revenu qu'ils auraient oublié de déclaré par mégarde l'année précédente.***

Les participants ont reçu un scénario dans lequel ils avaient oublié d'inclure un revenu de 1 000 \$ sur leur déclaration de revenus il y a deux ans. Il s'agit d'une simple omission et sans aucune intention de frauder, et on leur a demandé ce qu'ils feraient dans cette situation.

Dans les séances du grand public, il y a eu une réticence évidente à signaler quoi que ce soit ou à faire un effort pour indiquer l'omission à l'Agence. La minorité qui pensait déclarer/rajuster son revenu le ferait surtout pour ne pas être attrapée plus tard et être examinée plus attentivement à l'avenir en raison de

leur erreur. La plupart des participants pensaient « attendre et voir » et être prêts à gérer la situation si l'Agence remarquait l'omission. D'autres participants ont laissé entendre qu'ils ne diraient ou ne feraient rien à cette étape, mais s'assureraient d'avoir de l'argent de côté au cas où l'Agence remarquait l'omission afin d'être en mesure de payer immédiatement.

Les principales raisons pour lesquelles les participants pensaient ne pas signaler l'erreur étaient la crainte d'être pénalisés pour cette erreur involontaire, le sentiment qu'il s'agit d'une goutte d'eau par rapport au volume total des impôts et taxes, et la crainte d'être examinées de façon plus attentive par l'Agence pour les périodes d'imposition suivantes. Quelques participants ont également indiqué que s'ils avaient droit à certains remboursements de leurs impôts sur le revenu sans le savoir, l'Agence ne prendrait pas les devants pour repérer et corriger l'erreur. Par conséquent, pourquoi devraient-ils faire de même pour les impôts dus?

## Observation à l'étranger et règlements fiscaux

### Paradis fiscaux à l'étranger

***La plupart des participants sont au courant de l'existence des paradis fiscaux à l'étranger, mais ils ont dit en avoir très peu entendu parler ces dernières années. Ils pensent que l'Agence fait de son mieux pour traiter le problème.***

Bien qu'ils soient au courant de l'existence des paradis fiscaux, les participants aux séances du grand public ont indiqué avoir entendu très peu de renseignements à ce sujet ces dernières années. Le sujet était l'un de ceux qui expriment le plus clairement les différences entre « les gros poissons et les petits poissons » ou entre « le gros gibier et le petit ». Dans la plupart des groupes, il y a eu des références aux Panama Papers, et en général, les participants avaient l'impression qu'on n'en parlait plus.

Les mots utilisés pour décrire les personnes et les entreprises qui tirent profit de ces paradis fiscaux étaient tous fortement négatifs : évasion fiscale, cupidité, blanchiment d'argent et fraude. De plus, les participants évoquaient instantanément des riches qui peuvent se payer des experts pour trouver ces paradis fiscaux. Il y a aussi un fort sentiment que les personnes qui en profitent ont des liens avec le système politique et peuvent influencer des hommes et femmes politiques à ne pas mettre fin à ces paradis/échappatoires fiscaux et/ou à ne pas poursuivre les personnes qui y participent. Certains participants évoquent l'utilisation de ces paradis fiscaux par certains anciens premiers ministres et le ministre des Finances actuel.

Les participants n'étaient pas certains de savoir si l'ensemble de ces paradis fiscaux étaient illégaux. En revanche, le sentiment d'injustice était tangible chez les participants pour qui seuls ceux qui avaient les moyens pouvaient en tirer profit. Certains participants voyaient davantage la situation comme le fait de tirer parti d'une échappatoire dans les règles fiscales, plutôt que de contrevenir à la loi.

Quand on demandait aux participants si l'Agence en faisait assez selon eux quant aux paradis fiscaux, les réactions étaient mitigées. Certains participants ont fait remarquer qu'à la suite de la publication des Panama Papers, ils n'ont pas entendu parler de poursuites, et quelques-uns ont même dit estimer que le

gouvernement était intervenu pour mettre fin à toute activité. Pour d'autres ce type d'enquête ou de poursuite est fait dans le secret par nécessité. Il faut préciser que ces personnes semblent espérer que l'Agence travaille sur ces cas sans les médiatiser, plutôt que d'en être certaines. Toutefois, d'autres personnes pensent que l'effectif de l'agence consacré au sujet est limité et qu'elle fait certainement de son mieux. Les participants estiment qu'il s'agit d'un enjeu complexe à régler et que les solutions sont difficiles à cerner.

Les participants s'accordent pour dire qu'il serait bon de tenir le public au courant de la situation, même s'il ne s'agit que de lui donner certains renseignements élémentaires sur les recouvrements et d'autres activités traitant des paradis fiscaux à l'étranger. En général, les participants comprenaient que les détails, comme les noms et les montants précis ne pouvaient être communiqués pour des raisons de confidentialité, mais souhaiteraient par exemple que les montants agrégés soient annoncés pour prouver que les autorités agissent.

## Règlements fiscaux

***Les participants savent encore moins ce qui se passe en matière de règlements que de paradis fiscaux, mais là aussi, la plupart des participants ont tendance à donner à l'Agence le bénéfice du doute et à supposer qu'elle fait un travail raisonnable.***

Il y a eu une brève discussion sur les règlements à la fin des séances du grand public. Mis à part le fait que les participants pensent souvent que des règlements « doivent avoir lieu », il y a une absence presque totale de connaissances précises sur les règlements.

Toutefois, comme les paradis fiscaux, il s'agit d'un sujet où les gens ont tendance à différencier les Canadiens les mieux nantis des Canadiens les moins bien nantis. Les participants pensent que les Canadiens les plus riches ont les ressources nécessaires pour embaucher des experts pour les représenter dans le cadre d'un processus judiciaire ou d'un règlement.

En l'absence de renseignements réels sur les règlements, les impressions des participants sur la question de savoir si l'Agence fait un bon travail ou non sont du même ordre que pour les paradis fiscaux. Ils ne le savent pas vraiment ce qui se passe, mais ils ont tendance à donner à l'Agence le bénéfice du doute et estiment que les règlements sont raisonnables et dépendent des situations. Là encore, il y avait un intérêt à voir des données agrégées sur les règlements.

## Résumé des commentaires

***Un résumé général a été utilisé pour évaluer le rendement de l'Agence en ce qui a trait à l'économie clandestine, aux paradis fiscaux à l'étranger et aux règlements. En raison de l'absence de renseignements généraux sur ces sujets, il est difficile d'avoir une lecture claire des impressions des contribuables. Toutefois, le résumé a permis de confirmer que les gens estiment que l'Agence fait un travail raisonnable dans tous ces secteurs. Cette perception pourrait être améliorée si l'Agence fournissait des renseignements agrégés sur les réussites et les résultats dans ces secteurs.***

Après que les groupes dans les deux premiers emplacements ont été achevés, une section pour le résumé a été ajoutée au guide de discussion à la fin des séances. Elle mettait l'accent sur leur impression générale à l'égard de l'Agence et s'est avérée particulièrement utile pour comprendre les perceptions générales de la confiance à l'égard de l'Agence et de sa capacité à composer avec l'économie clandestine, les paradis fiscaux à l'étranger et les règlements. Cette discussion a été facilitée grâce à un simple diagramme sur un tableau à feuilles dans lequel était illustré un niveau de confiance faible sur le côté gauche, un niveau de confiance élevé sur le côté droit et un niveau de confiance neutre au milieu. Aucun chiffre n'était affiché sur le diagramme, mais les participants avaient tendance à supposer qu'il était représenté selon une échelle de 0 à 100 ou de 0 à 10.

Lors des séances où ce diagramme a été utilisé, la plupart des gens ont convenu que l'Agence se situait environ à mi-chemin entre le point indiquant un niveau de confiance neutre et le point indiquant un niveau de confiance élevé; ou environ à 70-75, si l'échelle était de 0 à 100. Quand les participants ont donné des cotes intermédiaires, c'était principalement lié au fait qu'ils ne savaient pas ce que l'Agence faisait en la matière. Ceux qui ont exprimé un plus grand sentiment de confiance étaient d'avis que, puisqu'ils n'avaient pas entendu parler de gros problèmes dans les médias, l'Agence effectuait sans doute un travail raisonnable en vue d'assurer l'observation fiscale.

# Analyse détaillée des groupes de discussion qualitatifs – petites et moyennes entreprises et intermédiaires fiscaux (Toronto, Calgary, Halifax et Montréal)

## Impressions à l'égard de l'Agence et du régime fiscal canadien

### Impressions à l'égard du régime fiscal

*Comme dans les séances du grand public, les participants connaissaient avant tout le régime fiscal canadien et n'avaient pas vraiment de point de comparaison. Encore une fois, ils ont indiqué que le système était complexe et que cela était en partie la raison pour laquelle la plupart des participants venant des petites et moyennes entreprises (PME) faisaient appel à un professionnel pour produire leurs déclarations de revenus.*

Les PME et les intermédiaires fiscaux (IF) conviennent que le système est complexe, même si plusieurs des IF ont indiqué (en plaisantant) que cet état de fait est bon pour leurs affaires. La plupart des PME font appel à un professionnel pour préparer leurs déclarations de revenus, en partie en raison de la complexité du régime fiscal.

### Impressions par rapport à l'Agence

*L'impression générale qui ressort des séances des PME et des IF est positive, et les participants reconnaissent les efforts déployés au cours des dernières années pour améliorer la présence en ligne et la capacité des agents à répondre aux demandes.*

Les participants des séances des PME et des séances des IF ont tendance à faire affaire avec l'Agence plus fréquemment, et beaucoup plus fréquemment dans le cas des IF qui disaient souvent être en ligne ou au téléphone avec l'Agence tous les jours. Il n'est donc pas surprenant que tous les participants connaissent l'Agence et, tout comme les participants du grand public, qu'ils associent immédiatement l'Agence au recouvrement de l'impôt sur le revenu et à l'application de la loi. De nombreuses personnes étaient également au courant de l'administration de la TPS/TVH, mais oubliaient souvent le programme de prestations canadiennes pour enfants. Les participants des séances des PME font affaire avec l'Agence plus souvent que le grand public, et les IF font très souvent affaire avec l'Agence.

Dans les séances des PME, les participants avaient tendance à évoquer les mêmes améliorations et les mêmes secteurs où l'Agence travaille bien que les participants aux séances du grand public. En voici des exemples :

- L'Agence est cohérente et traite ses clients de la même façon en raison de ses systèmes et de son approche systématique. Les participants estiment qu'ils font affaire avec des personnes qui se soucient des petites entreprises et tentent de les aider, malgré certains problèmes nuisant à l'efficacité du service.

- L'Agence est décrite (positivement) comme étant tenace et capable de récupérer et de recouvrer ce qui est dû. Les vérifications sont également décrites comme étant respectueuses et efficaces.
- Comme chez le grand public, les agents sont perçus comme utiles et même proactifs en ce qu'ils offrent des renseignements au profit des clients.
- Les améliorations apportées à l'offre en ligne ont également été fréquemment évoquées dans les groupes des PME. Des commentaires généraux ont été faits sur la mise à jour régulière de la technologie. Plus particulièrement, les participants ont parlé de la possibilité d'utiliser leurs services bancaires en ligne pour se connecter à leur compte de l'Agence, d'être en mesure de soumettre des documents en ligne, de la convivialité globale du site Web et de la facilité d'y naviguer, et de la technologie du système de fichiers électroniques. En fait, les améliorations apportées à la réponse téléphonique ont parfois été attribuées aux améliorations apportées au site Web et à la technologie en ligne en général, dans le sens où, puisqu'un plus grand nombre de personnes obtiennent ce dont elles ont besoin en ligne, les agents des services téléphoniques ont plus de temps pour servir les clients qui appellent.

Les membres des groupes d'IF sont ceux qui font le plus souvent affaire avec l'Agence, souvent quotidiennement, par téléphone ou en ligne. Ils ont été très positifs à l'égard des améliorations apportées en ligne, y compris à l'égard des renseignements sur leurs clients auxquels ils peuvent accéder au moyen de Représenter un client. Ils étaient généralement impressionnés par la quantité de renseignements auxquels ils ont accès. Ils ont également fait des commentaires sur la grande convivialité du site Web. Le service Avis de cotisation express qui produit une cotisation très rapidement après la soumission d'un dossier d'impôt est également reçu de façon positive. Un participant aux groupes des IF a exprimé le désir d'imprimer des documents à partir du compte de ses clients.

Il convient de noter que les participants aux séances des IF et des PME de Montréal étaient généralement d'avis que les interactions avec l'Agence étaient plus difficiles qu'auparavant, notamment en ce qui a trait à l'accès au service par téléphone et en personne. Il a été mentionné que les dossiers d'impôt déposés en personne ne sont plus horodatés et que, souvent, les IF déposent les dossiers fiscaux provinciaux d'abord dans les bureaux du gouvernement afin d'obtenir un timbre dateur sur les documents de l'impôt fédéral avant de les déposer dans la boîte aux lettres des bureaux fédéraux.

### Suggestions d'améliorations :

***Les participants des PME et les IF ont également des suggestions d'amélioration. Les suggestions formulées par les IF, en particulier, portent souvent sur le temps d'attente au téléphone : service de rappel, clavardage en direct et lignes réservées aux IF.***

Les participants des PME et les IF s'accordent sur les secteurs où la plupart des améliorations sont nécessaires. En outre, les IF ont tendance à faire des suggestions d'amélioration avec plus de force que les représentants des PME, probablement parce qu'ils communiquent bien plus fréquemment avec l'Agence.

Il y a eu plus de commentaires au sujet des temps d'attente au téléphone de la part des PME et en plus de la part des IF, lesquels ont indiqué représenter un certain nombre de clients et avoir tendance à poser des questions plus difficiles puisqu'ils connaissent déjà les principes de base du régime fiscal. Ils ont également indiqué que le système téléphonique à deux volets en place signifie (souvent) encore plus de temps d'attente pour eux en raison de la complexité de certaines de leurs questions. Le premier agent auquel un IF parle doit souvent transmettre l'appel à un agent plus chevronné en raison de la difficulté des questions posées, ce qui entraîne une deuxième attente. La solution proposée consiste pour l'Agence à réserver des lignes et des agents spécialisés aux IF. Ces lignes seraient plus faciles à joindre et gérées par des agents plus chevronnés et capables de répondre aux questions complexes. Une autre solution populaire suggérée par les PME et les IF pour éviter les longs temps d'attente serait que l'Agence offre un service de rappel. L'appelant maintient sa place dans la file et reçoit un rappel de la part de l'agent lorsque son tour arrive. Une autre suggestion était d'avoir une fonction de clavardage en direct sur le site Web qui leur permettrait d'obtenir rapidement réponse à leurs questions en discutant avec un agent en ligne.

Les PME et les IF ont émis deux autres suggestions pour optimiser l'utilisation du temps. L'une d'entre elles consistait à assurer une plus grande continuité pour les cas en cours, comme dans le cas d'une vérification. L'autre suggestion consistait à envoyer des avis par courriel à l'adresse ordinaire de l'interlocuteur et non seulement dans le système de l'Agence. Les participants ne parlaient pas de recevoir les renseignements sur leur messagerie personnelle, mais seulement l'avis indiquant qu'ils avaient reçu un message dans leur compte de l'Agence. Un petit nombre de participants aux séances de PME ont indiqué avoir déjà reçu ces avis, mais cela semblait seulement s'appliquer à ceux qui exploitent une entreprise à propriétaire unique et non à ceux qui exploitent une entreprise constituée en société. Enfin, quelques représentants de très petites entreprises aimeraient voir le langage fiscal des formulaires simplifié, surtout pour ceux qui n'ont pas accès à un professionnel de l'impôt qualifié pour s'occuper de leur comptabilité d'entreprise.

## Transformation

***À l'instar du grand public, les participants conviennent que le concept de transformation est une bonne idée et une démarche positive. Toutefois, ils n'étaient pas au courant que la transformation est en cours.***

À chaque séance, on a lu aux participants la courte description suivante et on leur a demandé s'ils étaient au courant des changements en question ou s'ils les avaient constatés :

*L'Agence du revenu du Canada fait l'objet d'une transformation qui vise à faire en sorte que les gens se sentent comme des clients importants, plutôt que juste de simples numéros. L'Agence s'engage à appliquer une nouvelle vision, celle d'être juste, digne de confiance et au service des gens d'abord.*

Les participants aux séances des PME et les IF ont réagi de la même façon que le grand public aux questions sur la transformation à l'Agence. Ils n'étaient pas au courant que la transformation était en cours, mais ont pour beaucoup laissé à l'Agence le bénéfice du doute d'après les constatations faites, soit la plus grande efficacité des agents et le fait qu'ils demandent s'ils ont répondu à toutes vos questions

(comme pour le grand public). Contrairement aux autres, les séances des IF à Halifax et à Montréal n'ont pas connu cette réaction générale. Les participants y estimaient qu'il y avait peu ou pas de preuves de changements, mais ils ont convenu que si une ligne réservée aux IF était mise en œuvre, il s'agirait d'une étape vers le début de cette transformation.

Dans l'ensemble, les participants des PME et les IF ont indiqué que les éléments suivants seraient la preuve que l'Agence respecte ses nouveaux engagements : meilleur accès aux services et aux conseils spécialisés, présence de l'Agence aux événements professionnels (p. ex., réunions ou CQFF au Québec – Centre québécois de formation en fiscalité), mise à disposition de matériel didactique pour les PME, mesures plus visibles pour lutter contre les paradis fiscaux et preuves que les problèmes sont traités rapidement.

## Agent de liaison

***Le service des agents de liaison n'est pas bien connu, mais il est généralement considéré comme une bonne idée pour ceux qui ont besoin d'aide dans le cadre de leurs interactions avec l'Agence. Dans un groupe, la méthode pédagogique en individuel a été critiquée pour être trop coûteuse.***

On a demandé aux PME et aux IF s'ils connaissaient le service des agents de liaison offert par l'Agence. Tout au plus un ou deux participants par séances d'affaires (PEM et IF) savaient de quoi il s'agit. Une fois le service décrit, ou après qu'un participant l'ayant expérimenté a fait part de son expérience, les autres participants voyaient le concept comme très utile et une offre positive de l'Agence. Toute personne qui a fait l'expérience du service en a fait l'éloge.

Le service a été décrit comme une visite personnelle individuelle à l'entreprise du client ou dans un lieu neutre comme un café, qui dure une à deux heures et sert à informer la personne sur les notions de base qu'elle doit savoir lorsqu'elle fait affaire avec l'Agence. À l'exception de la séance des PME à Toronto, la réaction au service a été très positive. Dans ce groupe récalcitrant, les participants estimaient que le concept du service était très utile, mais qu'il n'était pas nécessaire et trop coûteux d'offrir ce service de façon individuelle et en personne. Au lieu de cela, ils étaient d'avis qu'il serait moins coûteux d'opter pour un appel téléphonique ou un atelier auquel plus d'une personne à la fois pourrait se rendre.

## Enjeux actuels et comportement

### Habitudes et comportement en matière de production de déclarations de revenus

***La plupart des participants aux séances des PME avaient recours à un professionnel pour produire leur déclaration de revenus. Il s'agit principalement d'avoir accès à l'expertise du professionnel et de permettre au contribuable de se concentrer sur la gestion de son entreprise.***

Les participants aux séances des PME à Calgary, Toronto et Montréal ont tous fait appel à des fiscalistes pour produire leur déclaration de revenus. À Halifax, un peu plus de la moitié des participants ont produit leur propre déclaration de revenus. Si les participants faisaient appel à un professionnel, c'était généralement pour leur expertise (quelqu'un qui sait ce qu'il fait). Ils estimaient également qu'il était plus



avantageux pour eux de consacrer leur temps à travailler sur leur entreprise plutôt que de passer du temps à essayer de comprendre et de préparer leurs déclarations de revenus. Comme les membres du grand public, ils étaient souvent d'avis qu'un professionnel de l'impôt serait mieux en mesure de leur faire épargner de l'argent en raison de sa connaissance du régime fiscal. Du même temps, ils étaient d'avis que la complexité du système fiscal fait en sorte qu'il est nécessaire de s'appuyer sur l'expertise d'un professionnel de l'impôt.

On a demandé aux IF quelles étaient les plus grandes difficultés auxquelles leurs clients faisaient face. Certaines des difficultés énoncées semblent en réalité être rencontrées par les IF plutôt que leurs clients. En voici certaines : vitesse à laquelle l'argent envoyé par voie électronique est compensé/reçu, limites des montants d'argent pouvant être envoyé par voie électronique (inférieur ou égal à 50 000 \$ d'après le participant) et personnes-ressources qui changent ou qui obtiennent de nouveaux rôles.

Les IF ont indiqué que leurs clients venaient les voir et les laissaient traiter directement avec l'Agence, sans traiter eux-mêmes avec l'Agence en général. Par conséquent, c'est l'IF qui gère les difficultés et non le client, de sorte que le client n'est confronté qu'à peu de difficultés. Cela dit, le plus grand défi auquel les IF sont confrontés dans le cadre de leur travail pour leurs clients est la mise à disposition en temps opportun de tous les documents de l'entreprise. De plus, dans quelques cas, les IF ont mentionné que les retards pris par l'Agence pour traiter les demandes ou résoudre les problèmes ne sont pas nécessairement bien communiqués aux clients. Par exemple, les clients peuvent recevoir des avis de paiement tardif, même si le dossier est en cours d'examen, ce qui lui laisse croire que l'IF ne s'est pas occupé de la question avec l'Agence. Des participants ont dit croire également que certains clients d'affaires, notamment les petites entreprises, n'ont pas toujours conscience du temps nécessaire pour traiter les demandes/remplir les formulaires, et s'attendent souvent à ce qu'ils soient en mesure de leur faire économiser beaucoup de taxes/d'impôts, là où la situation ne le permet pas forcément.

### Services en ligne de l'Agence:

***Même si la fonction d'ouverture de session unique était perçue comme un dispositif qui permet de gagner du temps et un petit pas dans la bonne direction, des préoccupations ont été soulevées en ce qui concerne la protection des renseignements personnels. À l'instar du grand public, les professionnels étaient également d'avis que le nom « Mon dossier de l'ARC » était acceptable et, dans de nombreux cas, que cela était déjà le nom.***

En général, les PME ont apprécié l'idée d'une ouverture de session unique, mais ont aussi soulevé plus de préoccupations que le grand public à l'égard de l'accès. Ils étaient principalement préoccupés par le fait qu'un employé ayant accès au compte d'entreprise aurait également accès aux renseignements personnels. Pourvu que l'accès soit permis (et dont la configuration n'est pas complexe), ils étaient généralement favorables à l'idée. Une autre suggestion consistait à recevoir un avis par courriel lorsqu'une personne accède à un compte personnel afin que le titulaire du compte soit en mesure de déterminer s'il y avait des problèmes.

Mis à part deux ou trois participants du groupe des PME de Toronto qui avaient l'impression que le nom « Mon dossier de l'ARC » était un peu désinvolte pour une organisation comme l'Agence, le nom s'est

avéré acceptable et la plupart ont réagi comme les membres du grand public, dont le double sentiment « n'est-ce pas ce qu'on l'appelle déjà? » et « quel autre nom lui donneriez-vous? ».

Ceux qui ont participé aux séances des IF semblaient avoir encore plus de préoccupations à l'égard de l'accès à leurs comptes personnels et ont également fait remarquer qu'ils s'affairaient rarement sur le travail de leur client, puis qu'ils passaient au leur de toute façon. En bref, il y avait un sentiment commun que le point d'accès unique n'était pas nécessaire, car l'ouverture de session n'était pas complexe maintenant. De plus, quelques participants ont indiqué qu'ils avaient configuré leur compte personnel dans « Représenter un client » afin qu'ils puissent y accéder s'ils le souhaitaient lorsqu'ils travaillaient sur les comptes de leurs clients.

On a exprimé des préoccupations quant au fait qu'un client qui pourrait accéder à son propre compte ne soit pas en mesure d'examiner le compte personnel des IF. Quelques personnes croyaient que cela pouvait être possible si elles se trouvaient au bureau du client, en lui montrant quelque chose, puis en détournant le regard ou en s'absentant pendant une courte période, et elles ne voulaient pas laisser leurs comptes personnels exposés. Ces questions ont été soulevées assez rarement et il semblerait que l'on s'attende à ce que le titulaire du compte soit en mesure d'accorder ou non l'accès à certains comptes de certaines personnes afin qu'un membre du personnel, par exemple, puisse seulement accéder aux comptes auxquels il était censé avoir accès.

Au Québec, environ la moitié des PME et presque tous les IF ont indiqué avoir un compte auprès du gouvernement provincial (« Mon dossier pour les entreprises »), en grande partie pour les mêmes raisons que celles des personnes qui possèdent un compte auprès de l'Agence. Les PME qui ne se fient généralement pas à leur professionnel de l'impôt pour obtenir des renseignements.

## Intégrité du régime fiscal

### Aborder les enjeux de l'inobservation

***Les participants aux séances des PME estimaient qu'il y avait un niveau de non-conformité plus élevé dans la production de déclarations de revenus par rapport aux IF. Encore une fois, ce sont les personnes qui ne déclarent pas les pourboires et les paiements en espèces (dont un revenu non déclaré) pour les biens et services, ainsi que les remboursements des dépenses (repas) et des frais de kilométrage gonflés qui comptent pour une grande partie de la sous-déclaration.***

Les participants aux séances des PME avaient tendance à penser que la plupart des entreprises se conforment aux exigences en matière d'impôt jusqu'à ce qu'elles commencent à penser au « travail au noir », au fait de ne pas déclarer les pourboires et le remboursement des frais de kilométrage et des dépenses gonflés. Encore une fois, ce qui était perçu comme des activités « relativement mineures » était considéré comme courant et amenait les estimations des cas de fraude à un taux aussi élevé que 30 à 40 %.

Les IF participant aux séances étaient portés à estimer le niveau d'observation à des niveaux plus élevés par rapport au grand public ou aux PME, soit à environ 80 % ou plus, honnêtement. Cela est souvent

attribuable aux IF eux-mêmes qui ont insisté pour que les déclarations de revenus préparées au nom de leurs clients soient produites correctement. Plusieurs d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient refusé des clients ou de travailler avec des personnes qui ne voulaient pas produire leurs déclarations de revenus honnêtement. Toutefois, même eux ont indiqué que certains clients dépassaient les limites, le kilométrage n'était pas correctement déclaré et les frais de repas étaient radiés, ce qui n'était pas réellement admissible.

Les PME et les IF ont fait écho à la perception du grand public selon laquelle les particuliers et les entreprises prospères avaient plus de moyens pour embaucher des comptables et des avocats pouvant « se permettre de trouver des échappatoires » et défendre leurs clients si des questions étaient soulevées. En effet, lorsqu'on leur a demandé si l'Agence poursuivait efficacement les particuliers ou les entreprises qui n'avaient pas payé leur juste part d'impôt sur le revenu, plusieurs étaient d'avis qu'il y avait des iniquités en fonction de la taille et du revenu des organismes et de la richesse des particuliers. Il s'agit d'une impression générale qui n'est fondée sur aucun exemple précis. Quelques IF croient également que l'Agence n'a pas les ressources appropriées pour régler efficacement le problème, ou que l'Agence ne met pas suffisamment l'accent sur l'évasion fiscale comportant des sommes d'argent importantes.

### Signaler un cas de fraude fiscale

***Les PME sont réticentes à la dénonciation d'une personne (ou d'une entreprise) pour fraude fiscale. Elles n'apprécient pas qu'une personne commette de la fraude, mais elles sont très réticentes à faire quoi que ce soit à ce sujet.***

Les personnes qui ont participé aux séances des PME ont réagi de la même façon que les répondants du grand public, car elles ont avoué qu'elles seraient très peu susceptibles de signaler les cas de fraude. Dans quelques cas, les exceptions « pourraient » comprendre une entreprise qui fraude régulièrement et qui ne paye évidemment pas beaucoup d'impôts. Les participants voudraient également être absolument certains d'avoir raison, car ils avaient l'impression qu'ils pourraient créer des dommages et des problèmes importants dans le cas où ils dénoncent à tort une personne. Ils ont également une forte impression qu'une telle situation ne les concerne pas.

Tout comme les participants du grand public, les participants des PME qui pourraient dénoncer une personne ou (plus probablement) une entreprise qui a commis une fraude fiscale le feraient en téléphonant à l'Agence. Ils étaient également plus susceptibles de faire un appel anonyme.

## Économie clandestine

### Définition

***Bien que les participants aux séances des PME et des IF étaient au courant de cette activité, ils ont eu tendance à la percevoir comme étant non grave et nécessaire pour les personnes qui font leur possible pour joindre les deux bouts.***

Les PME et les IF ont eu des réactions semblables à la définition donnée lors des séances avec le grand public. Cette définition comprenait le marché noir ou illicite, décrit comme une activité commerciale illégale et l'économie clandestine comme une activité juridique qui n'est pas déclarée dans le cadre d'une déclaration de revenus. Les participants l'ont facilement acceptée comme une activité qui se produit couramment. Comme les participants aux séances du grand public, ils étaient au courant des situations où cette activité avait lieu, et ils croyaient qu'elle était fréquente dans certaines industries, comme les métiers, les services personnels et le tourisme, mais pas dans tous les secteurs.

Fait intéressant, on a eu tendance à excuser une grande partie de ce comportement dans le cas où l'on juge qu'il n'est pas grave, notamment dans les PME. Il y avait un sentiment commun que les « gens souffrent » et qu'ils tentent simplement d'économiser de l'argent. D'autre part, certains IF étaient d'avis qu'il incombait à tous de signaler tout type d'évasion fiscale, et les personnes qui sont inscrites ont mentionné que leur association professionnelle l'exigeait.

Tout comme pour le grand public, les opinions divergeaient quant à la question de savoir si l'Agence en fait assez pour gérer l'économie clandestine. Fait intéressant, certains étaient réticents à voir l'Agence faire beaucoup plus pour sévir contre les personnes qui participent à cette activité avec de petits montants d'argent et qui parviennent difficilement à joindre les deux bouts. Toutefois, d'autres estiment que l'Agence n'affecte pas suffisamment de ressources à la résolution de ce problème et qu'elle devrait embaucher des professionnels de l'impôt expérimentés pour détecter la fraude fiscale.

### Exercice sur la divulgation

***La plupart des participants aux groupes des PME et presque tous les participants aux séances des IF ont mentionné que l'observation était motivée principalement par la crainte de se faire prendre. On a également constaté une certaine méfiance parmi ces groupes et une réticence à traiter avec un « fraudeur » à tous les niveaux.***

À l'instar du grand public, on a demandé aux participants de réaliser trois courts exercices. Les scénarios comprenaient deux personnes qui parlent, dont l'une qui disait avoir gagné de l'argent supplémentaire grâce à la location d'une roulotte et ne pas souhaiter en déclarer le revenu. Le participant devait indiquer ce qu'il dirait à son interlocuteur et ce qu'il pensait de l'interaction. La seule différence entre les trois exercices était le montant d'argent; soit de 500 \$ en impôt dans le premier exercice, de 2 000 \$ dans le deuxième et de 5 000 \$ dans le troisième.

À l'exception du groupe des PME à Halifax, seulement un ou deux participants à chacune des séances des PME et des IF ont indiqué que le montant de 500 \$ était un petit montant et qu'il n'était pas important. Dans l'ensemble de ces séances, la réponse typique était de commencer par un montant de 500 \$ en incluant une mise en garde sur la nécessité de déclarer cette somme allant jusqu'aux montants supérieurs ou d'augmenter l'intensité de cette mise en garde, car le montant d'argent en question augmentait. Leur préoccupation était qu'au fur et à mesure que le montant d'argent augmente, le risque de se faire prendre augmente également. Il y avait également une préoccupation sous-jacente à l'égard de la prise de mesures qui ferait en sorte que le contribuable suscite l'attention de l'Agence et que cette attention puisse durer plusieurs années.

Comme pour les séances du grand public, les principaux conseils donnés étaient de déclarer le revenu et de payer l'impôt, principalement en raison du risque de se faire prendre, mais aussi de la moralité ou de la « légitimité » de payer et d'appuyer notre mode de vie. À l'instar du grand public, un petit nombre de participants, notamment des PME, estimaient que la question ne les concernait pas. Fait intéressant, la partie « réflexion » de cet exercice a commencé à générer des commentaires sur le fait de ne pas faire confiance à la personne et de ne pas vouloir faire affaire avec elle en raison du sentiment que la fraude à ce niveau indiquait qu'elle n'était pas honnête dans d'autres parties de ses interactions. Enfin, les PME étaient les plus susceptibles (quelque peu de manière ironique) d'indiquer qu'elles devraient aussi acquérir une roulotte et la louer si cette affaire s'avérait aussi rentable.

Seulement deux à trois participants dans l'ensemble des séances des IF ont suggéré que le montant de 500 \$ n'était pas si important et qu'il ne valait pas la peine de le déclarer ou de s'en soucier. La réponse typique était que tous les revenus devaient être déclarés. Toutefois, il s'agissait également du groupe le plus susceptible de faire référence aux dépenses et de chercher des moyens de réduire l'incidence du revenu en réclamant des dépenses légitimes à l'égard de celui-ci.

### Message de l'Agence

***Contrairement à celui communiqué lors des séances du grand public, le message sur les conséquences a eu plus d'incidence sur ces groupes, bien que l'approche relative aux prestations suivait de près en ce qui a trait au soutien.***

L'approche que l'Agence pourrait adopter pour encourager ces déclarations a fait l'objet d'une discussion à la suite de l'exercice sur les conseils à une personne qui envisage de ne pas déclarer la totalité de son revenu.

Les participants aux séances des PME ont également discuté des deux types de messages de base mentionnés lors des autres séances, soit les prestations ou les conséquences. Encore une fois, il y avait des opinions divergentes, avec des tenants des deux côtés de l'argument. Toutefois, le message sur les conséquences avait tendance à être plus soutenu par les participants aux séances des PME que ceux des séances du grand public. Autrement, les opinions étaient mixtes : certaines personnes optant pour des conséquences, y compris le manque de garanties de rémunération en espèces du travail et d'autres optant pour les prestations et indiquant à quel point nous avons de la chance de vivre dans ce pays.

Les participants aux séances des IF avaient également tendance à discuter des mêmes options de messages. Fait intéressant, ils ont offert un point de vue supplémentaire sur les conséquences. Lorsqu'un organisme qui réalise une grande partie de ses activités en tant que ventes au comptant non réclamées est vendu ou demande du financement, ses ventes et l'ensemble de ses activités ne s'affichent pas comme étant aussi favorables qu'elles le sont réellement. Cela signifie que le prix de vente pourrait être inférieur au prix auquel il devrait être et que le montant du financement disponible peut également être inférieur.

Dans l'ensemble, au cours de la plupart des séances des IF, les opinions des personnes qui estiment qu'un message sur les conséquences serait plus efficace et de celles qui estiment que les prestations que nous recevons sont la meilleure approche étaient équilibrées. À Montréal, la plupart des IF étaient d'avis qu'un message sur les conséquences serait beaucoup plus efficace pour leurs clients qu'un message sur les prestations, à moins qu'il y ait des avantages financiers pour le particulier ou l'organisation.

## Divulgence volontaire

***La plupart des participants aux séances d'affaires ont indiqué que cette situation aurait dû être corrigée immédiatement, en partie afin de ne pas susciter un niveau de contrôle plus élevé de la part de l'Agence dans le cas où elle trouve l'omission elle-même.***

Les participants ont reçu un scénario dans lequel ils avaient oublié d'inclure un revenu de 1 000 \$ sur leur déclaration de revenus il y a deux ans. Il s'agit d'une simple omission et sans aucune intention de frauder, et on leur a demandé ce qu'ils feraient dans cette situation.

Lors des séances des PME, les participants étaient plus convaincus que ceux des séances du grand public que des mesures devaient être prises immédiatement pour rectifier la situation en matière de surveillance. On avait fortement l'impression que la surveillance serait remarquée à un moment donné et, par conséquent, que la situation devait être réglée. Le fait de ne pas traiter cette question pourrait susciter un niveau de contrôle plus élevé de la part de l'Agence à l'avenir (sans savoir qu'il s'agit d'une surveillance). En général, on s'attend à ce que l'Agence fasse preuve d'indulgence et de souplesse si des paiements sont nécessaires dans le cas où la personne produit sa propre déclaration et l'on est également convaincu que ce serait le cas de l'Agence.

Les participants aux séances des IF se sont montrés plus catégoriques sur le fait que dès qu'une erreur est constatée, elle devrait être corrigée à l'aide d'une procédure de divulgation volontaire/du dépôt d'une modification ou être appliquée à l'impôt de l'année suivante.

Les IF ont formulé deux commentaires en ce qui a trait à la divulgation volontaire. Certains estimaient qu'ils devaient attendre un an avant de pouvoir divulguer leurs renseignements, même s'ils étaient plutôt portés à le faire immédiatement. L'autre point qui a été mentionné au cours d'une séance était que l'Agence ne reviendrait pas sur un élément de dépenses ayant été omis et qui était en faveur du client. Cela laisse entendre un certain niveau d'injustice pour ce qui est de composer avec l'Agence.

## Observation à l'étranger

***Les réactions des entreprises participantes étaient assez semblables à celles du grand public. La plupart des participants sont au courant de l'existence des paradis fiscaux à l'étranger, mais ils ont dit en avoir très peu entendu parler ces dernières années. On a également tendance à supposer que l'Agence examine les paradis fiscaux à l'étranger, et ce, même s'il y a peu d'éléments de preuve directs qu'ils se produisent.***

Les participants aux séances des PME ont réagi de la même façon que le grand public, mais ils se sont même montrés un peu plus négatifs en ce qui concerne la description de ceux qui utilisent les paradis fiscaux, et ils ont aussi fait une distinction très claire entre les entreprises qui tirent profit des paradis fiscaux et leurs propres circonstances. Ils les décrivent comme étant fâcheux et contraires à l'éthique, même s'ils ne sont pas illégaux. Ils ont aussi employé des mots comme « surnois » et « magouilleurs » pour décrire ces personnes.

Les entreprises qui participeraient à ces activités étaient considérées comme des organisations plus grandes – des entreprises Fortune 500 ayant des lobbyistes et des contacts. On croyait que ces contacts étaient utilisés pour s'assurer que les échappatoires n'étaient pas fermées.

À l'instar du grand public, les participants aux séances des PME étaient également plus portés à espérer et à supposer que l'Agence prend des mesures à l'égard des paradis fiscaux, mais ils n'ont pas entendu de détails précis. Ils étaient d'accord avec l'Agence pour effectuer plus de vérifications auprès des grandes entreprises et pour rendre compte des résultats afin de tenir le public mieux informé. Toutefois, dans quelques cas, le fait que la situation se poursuit depuis longtemps et qu'elle n'a toujours pas été réglée soulève des doutes quant à l'efficacité des efforts de l'Agence pour remédier à la situation.

Les IF ont fait la distinction la plus claire entre les paradis fiscaux légaux et illégaux et ils ont exprimé avoir l'impression que toute activité illégale devrait être poursuivie. À Halifax, les participants estimaient que le contribuable et le cabinet comptable en cause devraient être tenus responsables. On a fait part d'opinions divergentes pour déterminer si les mesures prises par l'Agence étaient efficaces pour régler le problème. Au Québec, on était d'avis que les lois devraient être renforcées afin de réduire au minimum les répercussions financières des placements à l'étranger sur l'économie canadienne, notamment en ce qui concerne la réglementation des mesures que les institutions financières peuvent et ne peuvent pas prendre au nom de leurs clients. On suggère de limiter le pourcentage de fonds qui peut être conservé dans des comptes ou des placements à l'étranger (en tant que pourcentage du revenu, par exemple).

## Expérience d'une vérification avec un client

***La plupart des IF avaient déjà connu une situation de vérification dans le passé. Ils se sont montrés généralement positifs à l'égard de cette expérience et ont offert quelques suggestions d'amélioration.***

On s'est informé auprès des IF quant à la participation à une vérification de l'Agence au nom de l'un de leurs clients. La plupart d'entre eux avaient participé à une telle vérification et presque tous estimaient que la procédure avait été gérée de façon raisonnable et respectueuse. Le fait d'être en mesure de transmettre des documents en ligne a été noté comme une amélioration très utile. Pour améliorer davantage le processus, on a proposé de permettre la transmission de plusieurs documents à la fois. D'autres suggestions ont été formulées par un petit nombre de participants seulement, mais cela s'explique par le fait que la plupart des IF avaient déjà convenu que le processus était bien géré :

- Une ou deux personnes ont suggéré que les vérificateurs demandent plus de renseignements que ce qu'ils examinent réellement, exigeant ainsi que les IF déploient plus d'efforts. La suggestion visait à demander seulement les renseignements nécessaires.
- Une autre personne a suggéré que les vérificateurs devraient être mieux formés en matière d'importance relative afin qu'ils ne se préoccupent pas des sommes d'argent très petites.

## Résumé des commentaires

***On estime que l'Agence effectue un travail raisonnable pour lutter contre l'évasion fiscale. Cette perception pourrait être améliorée si l'Agence fournissait des renseignements agrégés sur les réussites et les résultats dans ces secteurs.***

Après que les groupes dans les deux premiers emplacements ont été achevés, une section pour le résumé a été ajoutée au guide de discussion à la fin des séances. Elle mettait l'accent sur leur impression générale de l'Agence et s'est avérée particulièrement utile pour comprendre les perceptions générales de la confiance à l'égard de l'Agence et de sa capacité à composer avec l'économie clandestine et les paradis fiscaux à l'étranger, entre autres formes d'évasion fiscale. Cette discussion a été facilitée grâce à un simple diagramme sur un tableau à feuilles dans lequel était illustré un niveau de confiance faible sur le côté gauche, un niveau de confiance élevé sur le côté droit et un niveau de confiance neutre au milieu. Aucun chiffre n'était affiché sur le diagramme, mais les participants avaient tendance à supposer qu'il était représenté selon une échelle de 0 à 100 ou de 0 à 10.

Lors des séances où ce diagramme a été utilisé, la plupart des gens ont convenu que l'Agence se situait environ à mi-chemin entre le point indiquant un niveau de confiance neutre et le point indiquant un niveau de confiance élevé; ou environ à 70-75, si l'échelle était de 0 à 100. L'exception à cette tendance a été constatée lors de la séance d'IF à Halifax où des cotes plus élevées ont été accordées pour cerner des paradis fiscaux, mais elles étaient de 20 à 30 % pour ce qui est de prendre des mesures à cet égard. À Montréal, les IF ont fourni une cote globale pour la lutte de l'Agence contre l'évasion fiscale en général, et la plupart d'entre eux ont exprimé un faible niveau de confiance, plus près du niveau de 20-30 %. En revanche, les PME se sont montrées généralement plus positives, avec des cotes correspondant au niveau de confiance de 60-70 %.



# Méthodologie de recherche

## Public cible

Il y avait quatre publics cibles :

- Contribuables particuliers âgés de 20 ans et plus ayant résidé au Canada pendant au moins un an. En ce qui concerne la recherche qualitative, le public a été divisé en deux pour conduire les groupes de discussion : l'un composé de personnes considérées comme ayant une attitude qui tend vers une observation fiscale élevée et l'autre composé de personnes ayant une attitude qui tend vers une observation fiscale faible. L'Agence prévoyait un taux d'incidence de 35 % pour le niveau d'observation fiscale faible et de 65 % pour le niveau d'observation élevé au sein du grand public.
- Les petites et moyennes entreprises (< 100 employés), sont les décideurs ou les personnes prenant part aux décisions en matière de fiscalité, de paie, de préparation de la TPS/TVH ou de la tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :
  - Président/directeur général/propriétaire
  - Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur
  - Comptable
  - Gestionnaire/agent de la paie
  - Gestionnaire
  - Commis comptable
  - Agent financier
- Intermédiaires fiscaux, soit les personnes qui travaillent pour des petites entreprises (< 100 employés) sur les questions liées à l'impôt ou à la paie.

## Annexe A

### Composantes de la recherche quantitative

#### Rapport méthodologique

Deux sondages ont été administrés, y compris un sondage téléphonique auprès des contribuables particuliers, et un sondage en ligne auprès des petites et moyennes entreprises (PME) ainsi que des intermédiaires fiscaux :

1. Un sondage téléphonique comportant un échantillon aléatoire de 1 300 Canadiens adultes âgés de 18 ans ou plus a été mené entre le 4 février et le 2 mars 2020. Les membres du public cible étaient les contribuables âgés de 18 ans et plus résidant au Canada depuis au moins un an (opérationnalisation dans le cadre de cette recherche comme un échantillon de Canadiens adultes résidant presque universellement au Canada depuis au moins un an).
2. Un sondage en ligne auprès de 500 petites et moyennes entreprises et de 500 intermédiaires fiscaux a été mené entre le 11 février et le 24 février 2020. Les PME cibles étaient des entreprises comptant moins de 100 employés et comprenaient des décideurs ou des personnes prenant part aux décisions en matière de fiscalité, de paie, de préparation de la TPS/TVH ou de tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :

- *Président/directeur général/propriétaire*
- *Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur*
- *Comptable*
- *Gestionnaire/agent de la paie*
- *Gestionnaire*
- *Commis comptable*
- *Agent financier*

Les intermédiaires fiscaux cibles étaient des personnes qui travaillent avec des clients de petites entreprises (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.

#### Conception du questionnaire

Les questions posées dans le cadre de cette étude ont été fournies par l'Agence du revenu du Canada. Les recherches narratives ont permis d'examiner les questions, de fournir des suggestions et de les préparer dans un format adapté à la méthode par téléphone ou en ligne, au besoin.

Conformément aux normes du gouvernement du Canada, des sondages-tests ont été menés en anglais et en français.

#### Particuliers contribuables

##### Échantillonnage

Le sondage auprès des contribuables a été conçu pour être administré à un échantillon aléatoire de 1 300 Canadiens adultes âgés de 18 ans ou plus. L'échantillon fourni pour la composition comportait des dossiers de coordonnées qui reflétaient une composition téléphonique aléatoire, ce qui comprenait un grand nombre de numéros de téléphone qui ne sont pas en service. Pour ce qui est des téléphones filaires, les dossiers ont été tirés d'une liste de ménages sélectionnés au hasard compilés à partir de numéros de téléphone au Canada, provenant d'une base de données qui est mise à jour tous les trimestres. Les numéros répertoriés et non répertoriés ont été inclus dans l'échantillon.

Narrative Research a utilisé le logiciel d'échantillonnage Échantillonneur Canada d'ASDE Inc. pour générer des échantillons de numéros de téléphones filaires du grand public au Canada, lequel est devenu un logiciel standard pour de nombreuses entreprises au Canada. Ce logiciel s'est révélé efficace pour fournir un échantillon équivalent à la composition téléphonique aléatoire. Des numéros de téléphones cellulaires générés au hasard ont également été utilisés. Conformément aux exigences relatives à l'énoncé des travaux, l'échantillon comprenait dès le départ un minimum de 25 % d'utilisateurs de téléphones cellulaires seulement, en plus des numéros de téléphones filaires.

L'échantillon a été stratifié par région afin d'assurer la représentation régionale comme suit :

<i>Région</i>	<i>Date d'achèvement prévue</i>
Canada atlantique	125
Québec	300
Ontario/Nunavut	425
Prairies/T.N.-O.	300
C.-B./Yukon	150
<b>Total</b>	<b>1 300</b>

Le plan d'entrevues ciblées comprend des quotas globaux selon l'âge et le sexe, ainsi que par région. Les quotas de genre étaient d'environ 50/50, tandis que les quotas d'âge ont été répartis en trois groupes : de 18 à 34 ans, de 35 à 54 ans et 55 ans ou plus.

## Administration

Comme il a été mentionné, le sondage a été effectué par téléphone. Le sondage a été programmé par Narrative Research en anglais et en français au moyen d'un logiciel d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO). Les répondants avaient l'option de remplir le sondage dans la langue officielle de leur choix. Les membres du personnel bilingue ont fourni de l'aide, au besoin, et ont assuré une supervision bilingue continue.

En ce qui a trait à la formation, en plus d'un processus de sélection et de formation général exhaustif, les superviseurs et les intervieweurs ont reçu une formation personnalisée propre à un projet, un examen du

questionnaire comprenant une terminologie, des acronymes et des prononciations précises, ainsi que des renseignements généraux sur les buts et les objectifs du projet.

Pour ce qui est de la supervision, à l'instar de tous les projets, le ratio était d'un superviseur pour 15 intervieweurs. Ce « superviseur d'étage » répond aux questions, gère les acheminements aux échelons supérieurs, veille à ce que la technologie fonctionne correctement et surveille les intervieweurs. De plus, au moins 10 % des entrevues ont fait l'objet d'une vérification au moyen de l'examen des entrevues enregistrées ou de la surveillance en direct (deux fois le pourcentage requis dans les lignes directrices de l'industrie).

Une fois programmé, le sondage a fait l'objet de tests approfondis visant à vérifier que l'enchaînement des questions était le bon (ordre et questions sautées). En plus de ces tests, un sondage-test a été mené au moyen de dix sondages en anglais et dix en français. L'objectif général du sondage-test consistait à s'assurer que :

- *la formulation des questions était clairement comprise et sans ambiguïté;*
- *la séquence des questions était appropriée;*
- *les catégories de réponse nécessaires étaient incluses pour chaque question;*
- *ni les questions précises ni le sondage dans l'ensemble n'ont suscité une réaction négative ou un inconfort chez les répondants.*

À la suite du sondage-test, les données ont été examinées attentivement afin d'en assurer l'exactitude et de cerner les aspects qui devaient être modifiés. Un rapport sur le sondage-test a été préparé pour décrire les résultats.

En plus des questions réelles du sondage, une section a été incluse à la fin du questionnaire afin de vérifier la compréhension du sondage par les répondants et leur expérience relative à ce sondage. Aucun changement à l'instrument de sondage n'a été jugé nécessaire à la suite de cette démarche.

Les travaux sur le terrain ont été surveillés de façon continue, ce qui a permis aux superviseurs de déterminer si des difficultés ont été éprouvées à l'aide de la répartition des appels ou des renseignements concernant les réponses non valides. En moyenne, les répondants ont pris environ 22 minutes pour répondre au sondage.

Un plan de composition a été mis en œuvre dans le cadre duquel il y avait au moins huit rappels pour les numéros de téléphones filaires, et au moins cinq rappels pour les numéros de téléphones cellulaires. Les appels et les rappels étaient effectués à différents moments pendant la journée, ce qui comprenait des appels le jour et le soir, au plus tard 21 h dans un fuseau horaire donné.

Narrative Research et son partenaire de collecte de données ont utilisé un certain nombre de techniques pour maintenir le taux de réponse le plus élevé possible :

- *La formation de tous les intervieweurs concernant les techniques d'entrevue téléphonique et des séances d'information complètes sur le projet afin de garantir des activités de collecte de*

*données professionnelles et exhaustives;*

- *La supervision intégrale de toutes les entrevues par des superviseurs chevronnés;*
- *La surveillance continue en ligne des entrevues en cours par les superviseurs (10 % des entrevues sont surveillées ou font l'objet d'un rappel aux fins de vérification);*
- *Des essais préalables de tous les instruments de sondage à l'étape de conception par le personnel supérieur des bureaux locaux afin de s'assurer que la meilleure expérience possible est offerte au répondant;*
- *L'élaboration d'échantillons à l'interne au moyen de consultations entre le personnel des services de données et le directeur de projet afin de s'assurer que l'échantillon définitif du projet ou les dossiers de coordonnées ont été créés de façon uniforme;*
- *Les règles d'appel pour maintenir les taux de réponse élevés et minimiser le biais de non-réponse, y compris la mise en œuvre d'un plan de composition, dans le cadre duquel il y a au moins huit rappels pour les numéros de téléphones filaires, et au moins cinq rappels pour les numéros de téléphones cellulaires, effectuant des appels à différents moments de la journée, et coordonnant les rappels.*

Si un intervieweur ne parlait pas la langue officielle demandée par le répondant, l'entrevue était transférée à un autre intervieweur ou un rappel était organisé dans un délai de 20 minutes (ou à un autre moment si le répondant en fait la demande). Lorsqu'on appelait à un endroit particulier en employant une langue prédominante (p. ex., le français au Québec), l'appel initial était effectué par les intervieweurs qui parlent la langue prédominante afin de réduire au minimum le nombre de transferts requis.

Les tableaux ci-dessous relatifs au sondage téléphonique présentent les données sur les régions, le sexe et l'âge en ce qui a trait à la répartition réelle des Canadiens adultes, tel qu'il est répertorié dans le recensement de 2016 de Statistique Canada. De plus, les cibles approximatives en matière de quotas de région, de genre et d'âge sont détaillées (tant en ce qui concerne le *nombre* réel de sondages remplis que le *pourcentage* de tous les sondages effectués). Les tableaux des pages suivantes présentent les données en *chiffres* pondérés et non pondérés, ainsi qu'en *pourcentage* par rapport à l'ensemble des sondages recueillis pour les dimensions démographiques pertinentes.

**Mise en tableau des données :** Il y a eu un total de 36 cellules de pondération statistique qui se chevauchent ou qui ont été créées à partir de la conception de l'étude à l'aide des facteurs de pondération de la région (6 : Atlantique, Québec, Ontario/Nunavut, Manitoba/Saskatchewan, Alberta/Territoires du Nord-Ouest, et Colombie-Britannique/Yukon); du groupe d'âge (3 : de 18 à 34 ans, de 35 à 54 ans et 55 ans ou plus); et du sexe (2 : hommes, femmes). Le total de 36 cellules de pondération statistique différentes qui se chevauchent est atteint quand l'on multiplie le nombre de catégories de région (6) x groupe d'âge (3) x sexe (2) = 36. Les données sur la population pour les 36 cellules de pondération statistique sont tirées du plus récent recensement canadien (2016) et peuvent être consultées ici :

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/dt-td/Rp-fra.cfm?TABID=2&LANG=F&A=R&APATH=3&DETAIL=0&DIM=0&FL=A&FREE=0&GC=01&GL=-1&GID=1165052&GK=1&GRP=1&O=D&PID=109525&PRID=0&PTYPE=109445&S=0&SHOWALL=0&SUB=0&Temporal=2016&THEME=115&VID=0&VNAMEE=&VNAMEF=&D1=0&D2=0&D3=0&D4=0&D5=0&D6=0>

Il convient également de noter qu'un petit nombre de personnes n'ont pas été placées dans l'une des 36 cellules de pondération, car elles ont été identifiées comme étant des personnes de diverses identités de genre ou elles préféraient ne pas répondre à la question de genre. Aux fins de mise en tableau des données, une valeur de pondération de 1,0 leur a été attribuée.

Sondage téléphonique (Les pourcentages pourraient ne pas arriver exactement à 100 % en raison de l'arrondissement).							
	Recensement de 2016	Quota cible		Sondages terminés (non pondéré)		Sondages terminés (pondéré)	
		(n =)	(%)	(n =)	(%)	(n =)	(%)
<b>Région</b>							
Canada atlantique	6,8 %	125	9,6 %	136	10,4 %	90	6,9 %
Québec	23,4 %	300	23,1 %	343	26,3 %	303	23,2 %
Ontario/Nunavut	38,4 %	425	32,7 %	389	29,8 %	498	38,2 %
Prairies/T.N.-O.	17,8 %	300	23,1 %	273	20,9 %	233	17,9 %
C.-B./Yukon	13,6 %	150	11,5 %	163	12,5 %	180	13,8 %
<b>Genre</b>							
Hommes	48,6 %	633	48,7 %	680	53,0 %	623	48,6 %
Femmes	51,4 %	667	51,3 %	602	47,0 %	659	51,4 %
<b>Âge</b>							
De 18 à 34 ans	27,4 %	357	27,5 %	285	21,9 %	358	27,5 %
De 35 à 54 ans	34,1 %	444	34,2 %	464	35,6 %	448	34,4 %
55 ans et plus	38,6 %	499	38,4 %	555	42,6 %	498	38,2 %

**Taux de participation/réponse :** Les taux ci-dessous ont été calculés à l'aide des éléments principaux de la formule recommandée par la Direction de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada :

Résultats	
<b>A. Nombre total de tentatives d'appel</b>	<b>137 140</b>
<b>Nombre total de numéros non valides</b>	<b>67 916</b>
Numéros abandonnés/non en service	67 090
Télécopieur/modem	333
Numéros d'entreprise	493
<b>B. Nombre total d'appels non résolus (U)</b>	<b>50 560</b>
Ligne occupée	3 045

Répondeur	13 830
Pas de réponse	30 955
Rappel prévu	2 730
<b>C. Unités admissibles non répondantes (UA)</b>	<b>16 806</b>
Refus du ménage	1 720
Refus du répondant	14 344
Maladie/incapable de répondre	0
Qualifiée non disponible	0
Problème de langue	659
Indisponibilité du répondant sélectionné	0
Abandon du répondant admissible	83
<b>D. Unités répondantes (R)</b>	<b>1 858</b>
Quota respecté	234
Nombre de questionnaires rejetés	316
Entrevues réalisées	1 308
<b>Taux de participation et de réponse arrondi :</b> <b>R ÷ (U + UA + R) = 1 858 ÷ (50 560 + 16 806 + 1 858)</b>	<b>3 %</b>

En ce qui concerne le sondage téléphonique, la marge d'erreur illustre l'erreur d'échantillonnage et elle est présentée dans le tableau ci-dessous :

Région	Sondages réalisés	Marge d'erreur (19 fois sur 20, intervalle de confiance)
Canada atlantique	136	± 8,4 points de pourcentage
Québec	343	± 5,3 points de pourcentage
Ontario/Nunavut	389	± 5,0 points de pourcentage
Manitoba/Saskatchewan	80	± 11,0 points de pourcentage
Alberta/T.N.-O.	193	± 7,1 points de pourcentage
Colombie-Britannique/Yukon	163	± 7,7 points de pourcentage
<b>Total</b>	<b>1 304</b>	<b>± 2,7 points de pourcentage</b>

Étant donné que cette méthode de sondage téléphonique comportait un échantillonnage probabiliste, les données recueillies peuvent être extrapolées à la population générale canadienne d'adultes âgés de 18 ans ou plus, en respectant les limites de la marge d'erreur et de l'intervalle de confiance du répondant.

## PME et intermédiaires fiscaux

### Échantillonnage

Étant donné le chevauchement des questions pour ces deux publics (c.-à-d., les PME et les intermédiaires fiscaux), les questions ont été regroupées en un seul sondage avec des volets pour les deux publics cibles. Le questionnaire du sondage a été administré en ligne. L'échantillonnage a été conçu pour atteindre 500 sondages achevés auprès de chaque public cible.

Narrative Research a eu recours aux services du fournisseur de panel en ligne, Dynata, pour cette étude. Les membres du panel sont recrutés à partir d'un grand nombre de sources afin de maximiser la diversité et la représentation. Cela comprend des groupes de discussion sur la loyauté, l'inscription et les partenariats organiques et ouverts, ainsi qu'un réseau d'affiliation. Dynata a recours à des techniques solides en matière de gestion de groupes de discussion pour surveiller la qualité des données au moyen de divers contrôles de qualité, comme les limites du nombre de participants, les questions de sélection, la prise d'empreintes digitales, les interventions aléatoires et illogiques, le repérage et le retrait des répondants qui choisissent une même réponse pour l'ensemble des questions et les répondants qui répondent trop rapidement au sondage. De plus, Dynata mesure régulièrement la satisfaction des participants à l'égard d'éléments comme la fréquence des invitations, la valeur et la diversité des incitatifs ainsi que les choix de reprise, leur disposition à remplir divers sondages et leur niveau de réceptivité à l'égard des questions ou des préoccupations qu'ils communiquent à l'équipe des services aux membres de Dynata.

Des cibles régionales ont été établies pour les PME et les intermédiaires fiscaux afin d'assurer une représentation régionale solide dans l'ensemble du pays.

## Administration

Les sondages en ligne utilisés étaient programmés par Narrative Research en anglais et en français, à l'aide du logiciel de programmation Voxco Acuity. L'invitation officielle aux répondants était formulée dans la langue officielle de leur choix. De plus, pendant qu'ils répondaient aux questions, les participants avaient la possibilité de basculer entre les deux langues en tout temps. S'ils avaient besoin de l'aide d'employés bilingues de Narrative Research pour répondre au sondage, celle-ci leur était fournie. Les répondants ont pu vérifier la légitimité du sondage en communiquant avec des représentants de Narrative Research ou de l'Agence du revenu du Canada.

Une fois programmé, chaque sondage a fait l'objet de tests visant à vérifier que l'enchaînement des questions était le bon (ordre et questions sautées). Pour faire ces tests, des chercheurs de Narrative Research ont reçu l'invitation au sondage comme s'ils étaient des répondants, ce qui a également permis de vérifier la justesse de l'envoi, du texte et des liens, entre autres choses. Les membres du personnel de l'Agence du revenu du Canada ont également reçu le lien du sondage-test et, par conséquent, la rétroaction des clients a également été intégrée avant le lancement du sondage.

Un total de 25 sondages-tests en anglais et de 17 sondages-tests en français ont été effectués dans l'ensemble des deux publics cibles, ce qui comprend plus précisément huit répondants des PME et 34 intermédiaires fiscaux. Ces sondages-tests ont été effectués au moyen d'un test pré-lancement dans le



cadre duquel un petit nombre de répondants du groupe ont été invités à participer au sondage. Les sondages-tests ont aidé à examiner les données du sondage dans le but de garantir leur fiabilité et de cerner les éventuels problèmes de programmation auxquels il fallait remédier.

En plus des questions réelles du sondage, une section a été incluse à la fin du questionnaire afin de vérifier la compréhension du sondage par les répondants et leur expérience relative à ce sondage. Un petit changement a été apporté à l'instrument de sondage à la suite de cette initiative.

Des rappels ont été envoyés aux répondants qui font partie de l'échantillon jusqu'à ce que le nombre souhaité de réponses ait été obtenu. Cette étude a été administrée entre le 11 février et le 24 février 2020. L'invitation au sondage et les rappels ont été transmis aux membres du groupe de discussion au cours de la période de collecte de données. Le travail sur le terrain était surveillé et examiné de façon continue pour veiller à ce que les quotas cibles soient atteints. Puisque les liens envoyés aux répondants potentiels ne permettaient de répondre au sondage qu'une seule fois, aucun d'entre eux n'a pu y répondre plus d'une fois.

En tout, 1 048 sondages ont été soumis par les répondants, et 1 002 sondages ont ultimement été utilisés dans l'ensemble de données définitif (501 PME et 501 intermédiaires fiscaux). Il est important de noter que, pour diverses raisons, il arrive souvent qu'un petit pourcentage des sondages en ligne soit retiré des ensembles de données. En effet, c'est le cas en l'espèce pour les deux publics cibles, étant donné que les quotas cibles de Narrative Research pour chaque public étaient supérieurs aux exigences finales, qui ne demandaient que 500 questionnaires par public. Il s'agissait là d'une mesure de précaution qu'a prise Narrative Research au cas où certains des sondages devaient être éliminés après la collecte de données.

Les répondants dont les sondages ont été éliminés étaient ceux qui ont semblé répondre trop rapidement au questionnaire et ceux dont les réponses étaient constamment inintelligibles. Par conséquent, un petit nombre ( $n = 46$ ) a été supprimé pour avoir répondu trop rapidement, donné des réponses constamment inintelligibles, et ainsi de suite. En moyenne, les répondants ont pris environ 11,5 minutes pour répondre au sondage. Une approche d'échantillonnage non probabiliste a été mise en œuvre, étant donné que l'étude devait être menée auprès de répondants faisant partie d'un panel en ligne d'entreprises canadiennes. De par leur nature même, ces panels ne sont pas probabilistes étant donné qu'ils n'incluent que des gens qui ont décidé eux-mêmes de devenir membres, et que ce ne sont pas tous les membres du public cible qui sont admissibles à participer au panel qui en font effectivement partie. **Étant donné que cette méthode de sondage en ligne a eu recours à un échantillon non probabiliste, les données recueillies ne peuvent pas être extrapolées à l'ensemble des populations de PME et d'intermédiaires fiscaux canadiens.**

Des quotas minimaux ont été établis pour les régions afin d'assurer une représentation solide des sondages remplis dans l'ensemble du pays, tout en respectant le fait que les plus grandes proportions d'organismes cibles proviennent des provinces et des régions les plus peuplées du pays.

Petites et moyennes entreprises				
	Quota cible		Sondages terminés (non pondéré)	
	(n =)	(%)	(n =)	(%)
<b>Région</b>				
Atlantique	35	7 %	40	8,0 %
Québec	115	23 %	92	18,4 %
Ontario	170	34 %	187	37,3 %
Ouest	165	33 %	180	35,9 %
Territoires/pays/non précisé	15	3 %	2	0,4 %
Intermédiaires fiscaux				
	Quota cible		Sondages terminés (non pondéré)	
	(n =)	(%)	(n =)	(%)
<b>Région</b>				
Atlantique	35	7 %	39	7,8 %
Québec	115	23 %	128	25,5 %
Ontario	170	34 %	162	32,3 %
Ouest	165	33 %	164	32,7 %
Territoires/pays/non précisé	15	3 %	8	1,6 %

**Taux de participation** : Les taux ci-dessous ont été calculés à l'aide de la formule recommandée par la Direction de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada :

Résultats	
<b>A. Nombre total d'adresses électroniques utilisées</b>	<b>18 669</b>
<b>Cas non valides</b>	<b>1 548</b>
Invitations envoyées par erreur à des personnes qui ne se qualifient pas pour l'étude	1 548
Adresses de courrier électronique incomplètes ou manquantes	0
<b>B. Appels non résolus (U)</b>	<b>14 365</b>
Courriels d'invitation qui rebondissent	5
Invitations qui demeurent sans réponse	14 360
<b>C. Unités admissibles non répondantes (UA)</b>	<b>523</b>
Pas de réponse des répondants admissibles	0
Refus du répondant	103
Problème de langue	0
Répondants admissibles non disponibles (maladie; congé; vacances; autres)	0
Interruptions prématurées	420

Résultats	
D. Unités répondantes (R)	2 233
Enquêtes terminées, mais déclarées inadmissibles – quotas atteints	1 231
Sondages remplis	1 002
<b>Taux de participation = <math>R/(U + IS + R) = 2\,233/(14\,365 + 523 + 2\,233) =</math></b>	<b>13 %</b>

Des rappels ont été envoyés aux répondants potentiels qui étaient invités à répondre au sondage, mais qui ont choisi de ne pas le faire. Les tableaux de données ne sont pas pondérés, conformément aux itérations antérieures de la présente étude. Puisque la méthodologie en ligne a reposé sur un échantillonnage non probabiliste, il est impossible d'appliquer une marge d'erreur aux résultats conformément aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada pour les sondages en ligne.

### Analyse du biais de non-réponse

Aucun sondage n'est immunisé aux biais et aux erreurs. Quand un sondage est mené auprès d'un échantillon de la population, on compte deux catégories globales de biais ou d'erreurs possibles : les erreurs d'échantillonnage, qui sont quantifiables, et les erreurs non dues à l'échantillonnage, qui ne le sont pas. Les erreurs d'échantillonnage s'attribuent au fait que les enquêtes ne sont menées qu'auprès d'un sous-ensemble de la population. Ainsi, il est possible que les résultats tirés de ce groupe de répondants ne soient pas représentatifs de l'ensemble de la population. Par comparaison, les erreurs non dues à l'échantillonnage englobent plusieurs types différents d'erreurs, par exemple au niveau de la couverture, des mesures et du traitement, et en cas de non-réponse. Aucune erreur d'échantillonnage ne peut toucher l'étude en ligne, car les répondants provenaient d'un panel en ligne du public cible, une source d'échantillonnage non probabiliste. Cela dit, plusieurs mesures ont été prises lors de la collecte de données dans le but de s'assurer qu'un nombre suffisant de sondages étaient obtenus auprès des deux segments cibles. Des cibles ont également été établies afin d'assurer une représentation géographique solide dans l'ensemble du pays.

Pour ce qui est des erreurs non dues à l'échantillonnage, plusieurs mesures ont été prises afin de réduire le biais. Les deux sondages ont eu recours à une technologie de programmation de sondage pour veiller au bon enchaînement des questions ainsi que pour réduire les erreurs d'entrée et de captures des données. Les instruments de sondage en français et en anglais ont fait l'objet d'un test auprès d'un petit nombre de répondants, ce qui a permis de s'assurer que ceux-ci le comprenaient bien et que les données étaient adéquatement recueillies. Les intervieweurs ont également été formés et supervisés pour le sondage téléphonique.

En ce qui concerne la couverture, le sondage téléphonique a été mené à partir d'un échantillonnage aléatoire d'un échantillon solide de numéros de téléphones filaires et cellulaires. Des quotas ont été établis pour les groupes démographiques traditionnellement considérés comme centraux dans les études quantitatives, définis par le sexe, l'âge et la région/province. L'ensemble final de données a été pondéré de manière à ce qu'il se rapproche de la distribution de ces dimensions reflétées dans le

recensement 2016 de Statistique Canada. Les mesures de pondération mises en œuvre étaient plutôt mineures, puisque les données recueillies étaient déjà proches de la distribution réelle des adultes du Canada pour ces dimensions démographiques. Le sondage en ligne a été mené auprès d'un panel en ligne du public cible, selon une approche d'échantillonnage aléatoire au sein d'un panel en ligne réputé pour le public cible du grand public disponible sur le marché.

### Approche pour la recherche qualitative

L'étude qualitative comprenait un total de 16 groupes de discussion en personne, plus particulièrement un groupe pour chacun des quatre publics cibles. Le tableau suivant présente une répartition des groupes en fonction du lieu, de la date, de la langue et du public cible :

16 groupes de discussion							
Lieu	Date (2020)	Langue	Adultes – Grand public; niveau d'observation fiscale faible	Adultes – Grand public; niveau d'observation fiscale élevée	Intermédiaires fiscaux	Petites et moyennes entreprises	Nombre total de séances
Kitchener (Ont.)	24 fév.	Anglais	1	1			2
Toronto (Ont.)	25 fév.	Anglais			1	1	2
Calgary (Alb.)	26-27 fév.	Anglais	1	1	1	1	4
Montréal (Qc)	2 mars	Français			1	1	2
Sherbrooke (Qc)	3 mars	Français	1	1			2
Halifax (N.-É.)	3-4 mars	Anglais	1	1	1	1	4
<b>NOMBRE TOTAL DE SÉANCES :</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>16</b>

L'Agence a élaboré les questions de recrutement. Tous les participants ont été recrutés conformément aux spécifications de recrutement du gouvernement du Canada. Le recrutement a été effectué au moyen de groupes qualitatifs stockés sur des serveurs canadiens, dont des appels de suivi afin de confirmer les détails fournis et de s'assurer que les quotas ont été respectés. On a exclu les personnes qui traitent ou qui ont traité des renseignements de nature délicate dans le cadre d'un emploi actuel ou antérieur, en plus de celles qui vivent dans le même ménage. Ces secteurs comprennent la recherche en marketing, les médias, les relations publiques, les gouvernements (fédéral ou provinciaux), la publicité et la conception graphique. De plus, les membres du grand public ont exclu les secteurs de la préparation de déclarations de revenus et de la comptabilité.

Les participants du grand public avaient au moins 20 ans ou plus, ils vivaient dans leurs marchés respectifs depuis au moins deux ans et étaient soit le maître ou le deuxième maître du ménage. Les employés représentaient très bien les différentes industries. Des personnes de genre, de revenu du ménage et de niveau d'études différents ont également été recrutées dans chaque groupe de discussion du grand public. Les personnes qui ont participé à au moins quatre séances qualitatives au cours des cinq dernières années et celles qui ont assisté à une séance au cours des six derniers mois ont été exclues de l'étude.

Au sein des groupes de discussion sur les entreprises et les intermédiaires fiscaux, diverses tailles d'entreprises (en nombre d'employés de 1 à 99) étaient représentées. Parmi les participants, certains assument des responsabilités uniques ou partagées au sein de leur organisation relativement à des

questions liées à l'impôt, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Au moins cinq par séance ont personnellement composé avec l'Agence. Les intermédiaires fiscaux ont été définis comme une personne qui travaille avec des clients de petites entreprises relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie. Les personnes qui ont participé à au moins cinq séances au cours des cinq dernières années et celles qui avaient déjà été invitées à participer à un groupe de discussion au cours des prochaines semaines ont été exclues de l'étude.

L'Agence a élaboré les guides de discussion. Des discussions de groupe ont eu lieu en anglais, à l'exception de celles tenues à Montréal et à Sherbrooke, qui se sont déroulées en français. Chaque séance a duré environ deux heures et les participants ont reçu chacun 100 \$ (grand public) ou 150 \$ (intermédiaires fiscaux ou entreprises) en reconnaissance de leur temps. Au total, 144 participants ont été recrutés dans l'ensemble des 16 groupes (plus précisément neuf répondants par séance). Dans l'ensemble des groupes, 126 participants ont participé aux discussions.

### Contexte de la recherche qualitative

Les discussions qualitatives sont conçues pour être dirigées par un modérateur et se veulent informelles et non intimidantes. Les caractéristiques, les habitudes et les attitudes des participants sont considérées comme ayant un rapport direct avec le sujet de discussion. Les discussions qualitatives individuelles ou en groupe ont pour principal avantage la possibilité d'approfondir avec les participants sélectionnés la question des habitudes comportementales, des tendances d'utilisation, des perceptions et des attitudes à l'égard du sujet. Ce type de discussion est flexible et permet d'explorer d'autres éléments qui peuvent être utiles à l'enquête. La recherche qualitative permet une compréhension plus complète du segment, car les participants expriment leurs pensées et leurs sentiments « dans leurs propres mots » et avec « leur degré de passion ». Plutôt que de collecter des données quantitativement précises ou d'obtenir des mesures absolues, les techniques de recherche qualitative sont utilisées en marketing comme un moyen de découvrir de nouvelles perspectives et de mettre en place une orientation. Ainsi, les résultats sont fournis à titre indicatif seulement et ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population étudiée.

Annexe B

Questionnaires de l'étude

# Agence du revenu du Canada

## Recherche d'entreprise annuelle 2019-2020

### Questionnaire destiné au grand public

Janvier 2020

---

#### Introduction

Bonjour / Hello, Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je suis de Narrative Research. Le gouvernement du Canada mène un sondage téléphonique sur des questions d'actualité qui intéressent les Canadiens. Le sondage prend environ 15 minutes et il est entièrement confidentiel. La participation à ce sondage est volontaire. Vos réponses demeureront anonymes. Voulez-vous que je continue en français ou en anglais? (**AU BESOIN** : Thank you. Someone will call you back shortly to complete the survey in English.)

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

**AU BESOIN** : Si vous avez des questions au sujet de ce sondage ou si vous souhaitez vérifier la légitimité de cette recherche, vous pouvez communiquer avec Krista Holmes au 343-551-6112 ou visitez [canada.ca/arc-por](http://canada.ca/arc-por).

S1. Puis-je parler à un membre du ménage qui est âgé de 18 ans ou plus? Serait-ce vous? [**SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LA RAPPELER**] [ENTREZ UN SEUL CODE]

- |   |       |   |
|---|-------|---|
| 1 | Oui   | <b>CONTINUEZ</b>  |
| 2 | Non   | <b>DEMANDEZ À PARLER À UNE PERSONNE QUI RÉPOND AU CRITÈRE</b> |
| 3 | Refus | <b>REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL</b>                      |

S2. [**RÉPÉTEZ L'INTRODUCTION SI VOUS PARLEZ À UNE NOUVELLE PERSONNE**] Votre participation au sondage est volontaire, mais elle serait d'une grande utilité. Seriez-vous disponible pour prendre part à ce sondage? Nous pouvons le faire dès maintenant ou à un moment plus propice pour vous. [ENTREZ UN SEUL CODE]

- |   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
| 1 | Oui, maintenant             | <b>CONTINUEZ</b>                         |
| 2 | Oui, mais à un autre moment | <b>PRÉCISEZ LA DATE/L'HEURE</b>          |
| 3 | Refus                       | <b>REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL</b> |



S3. Est-ce que je vous ai appelé sur votre téléphone cellulaire? **[ENTREZ UN SEUL CODE]**

1 Oui

**CONTINUEZ**

2 Non

**PASSEZ À LA QUESTION S6**

S4. **[POSEZ LA QUESTION S4 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION S3 EST « OUI »]** Êtes-vous dans un environnement qui vous permet de continuer aisément à répondre à ce sondage? **[ENTREZ UN SEUL CODE]**

1 Oui

**CONTINUEZ**

2 Non

**REMETTEZ À PLUS TARD**

---

G8. Êtes-vous...? **[LISEZ LES QUATRE RÉPONSES EN ORDRE – ENTREZ UN SEUL CODE]** **[ASSUREZ-VOUS QUE L’OBJECTIF DE REPRÉSENTATION ÉQUILIBRÉE DES GENRES EST ATTEINT]**

01 - Homme

02 - Femme

03 - Genre diversifié

04 - Préfère ne pas répondre

G9. En quelle année êtes-vous né(e)? **[ASSUREZ-VOUS QUE LES CIBLES RELATIVES À L’ÂGE SONT ATTEINTES]**

98 – ENTREZ LES QUATRE CHIFFRES DE L’ANNÉE

99 – Refuse de répondre

S5. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? **[NE LISEZ PAS LES RÉPONSES – ENTREZ UN SEUL CODE]**

01 Colombie-Britannique

02 Alberta

03 Saskatchewan

04 Manitoba

05 Ontario

06 Québec

07 Nouveau-Brunswick

- 08 Nouvelle-Écosse
- 09 Île-du-Prince-Édouard
- 010 Terre-Neuve et Labrador
- 011 Yukon
- 012 Territoires du Nord-Ouest
- 013 Nunavut

## B. Impressions générales de l'Agence

- B1. L'Agence du revenu du Canada est l'organisme du gouvernement fédéral responsable, entre autres :

**[LISEZ POUR LE MANITOBA, LA SASKATCHEWAN, L'ALBERTA, LA COLOMBIE-BRITANNIQUE, LE YUKON, LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST, LE NUNAVUT :** de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS (ou taxe sur les produits et services) et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

**[LISEZ POUR LE QUÉBEC SEULEMENT :** de la perception de l'impôt fédéral sur le revenu et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

**[LISEZ POUR LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET DE L'ONTARIO :** de la perception de l'impôt sur le revenu fédéral, de l'administration de la TPS/TVH et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

**LISEZ POUR TOUS :** Tout au long de ce sondage, nous utiliserons le terme Agence pour désigner l'Agence du revenu du Canada.

Comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence du revenu du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « affreux » et 10, « excellent ». **[ENTREZ UN SEUL CODE – POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE]**

00 – Affreux

JUSQU'À

10 – Excellent

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre – PASSEZ À LA QUESTION B3

- B2. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'Agence en donnant une cote de **(RÉPONSE À B1)** sur 10? **POSEZ LA QUESTION :** Y a-t-il d'autres raisons? **[ENREGISTREZ LA RÉPONSE, ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**

98 – Veuillez préciser : (\_\_\_\_\_)

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

- B3. J'aimerais maintenant que vous évaluiez l'Agence sur une série d'énoncés. Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord. **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS. LISEZ L'ÉCHELLE AU BESOIN.] [POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

**(SI L'ON VOUS DEMANDE DES PRÉCISIONS :** On vous demande votre opinion selon vos impressions de l'Agence du revenu du Canada basées sur votre expérience personnelle ou sur ce que vous avez vu, lu ou entendu.)

- c) L'Agence traite les contribuables avec respect.
- d) L'Agence traite les contribuables avec équité.
- e) L'Agence est efficace dans ses activités.
- f) On peut se fier à l'Agence pour qu'elle fasse ce qu'il faut en administrant les impôts et prestations des Canadiens.
- g) L'Agence met tout en œuvre pour aider les Canadiens à régler leurs problèmes en matière d'impôt et de prestations.
- h) Les renseignements que l'Agence fournit aux contribuables sont faciles à comprendre.
- j) L'Agence facilite le processus de production de vos déclarations de revenus
- k) L'Agence traite vos déclarations de revenus en temps opportun

00 – Totalement en désaccord

JUSQU'À

10 – Totalement d'accord

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

### C. Expérience vécue auprès de l'Agence – Production de déclarations de revenus

*J'aimerais vous poser des questions au sujet de vos expériences vécues en tant que contribuable.*

**[LISEZ AU BESOIN, PAR EXEMPLE, SI LE RÉPONDANT ARRÊTE DE RÉPONDRE AUX QUESTIONS DE CETTE SECTION :** Je vous rappelle que ces questions ne servent qu'à des fins de recherche. Nous vous sommes reconnaissants d'y répondre et vous nous aiderez ainsi à ce que ce soit plus facile pour vous de produire vos déclarations de revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada.]

**C1. [L'INTERVIEWEUR MET L'ACCENT SUR L'ANNÉE]** Avez-vous envoyé votre déclaration de revenus [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] pour 2018? **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

**SI L'ON VOUS DEMANDE DES PRÉCISIONS :** Il s'agit de la déclaration que vous avez produite l'an dernier pour les revenus que vous avez gagnés en 2018. La date limite de production de cette déclaration était le 30 avril 2019.

01 – Oui

02 – Non – **PASSEZ À LA QUESTION D1**

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION D1**

**[SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA QUESTION C1, LISEZ CE QUI SUIT]** La série de questions suivante portera principalement sur vos impôts de l'année 2018.

**C2. [SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA QUESTION C1]** Avez-vous rempli votre déclaration de revenus de 2018 vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide? (L'UTILISATION D'UN LOGICIEL D'IMPÔT NE COMPTE PAS COMME DE L'AIDE REÇUE) **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Rempli par vous-même – **PASSEZ À LA QUESTION C4**

02 – Reçu de l'aide

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION C4**

C3. **[POSEZ LA QUESTION C3 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION C2 EST « REÇU DE L'AIDE »]** De qui avez-vous reçu de l'aide? **[LISEZ LES CATÉGORIES SEULEMENT SI NÉCESSAIRE; ENTREZ PLUS D'UN CODE SI C'EST LE CAS; INCLUEZ LES PERSONNES QUI DONNENT DES CONSEILS]**

01 – Ami(e)/membre de la famille

02 – Préparateur professionnel de déclarations de revenus/comptable (COMPREND LES COMPAGNIES DE TYPE H&R BLOCK)

03 – Programme bénévole qui aide les contribuables à remplir leurs déclarations de revenus

98 – Autre (**PRÉCISEZ**)

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

C4. **[POSEZ LA QUESTION C4 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION C1 EST « OUI »]** De quelle façon avez-vous soumis votre déclaration de revenus? **[AU BESOIN : Autrement dit, avez-vous envoyé votre déclaration par la poste ou par voie électronique?]** **[ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE. NE LISEZ PAS LA LISTE].**

01 – Par courrier

02 – En ligne (COMPREND LA TED ET IMPÔTNET)

05 – Autre

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

#### **D. Expérience vécue auprès de l'Agence – Communications**

D1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'Agence dans des cas autres que pour envoyer des déclarations de revenus des particuliers ou des entreprises? **(AU BESOIN – LA COMMUNICATION COMPREND LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS; ENTREPRISE RENVOIE À LA SOCIÉTÉ, À LA TPS/TVH OU À LA PAIE)** **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Oui

02 – Non – **PASSEZ À LA QUESTION E1**

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION E1**

D2A. De quelle façon avez-vous communiqué avec l'Agence lors de votre plus récent rapport? **[LISEZ LA LISTE EN ORDRE –PRÉCISEZ SI NÉCESSAIRE; « COMMUNIQUER » COMPREND RECHERCHER DES RENSEIGNEMENTS]** **[ENTREZ UN SEUL CODE]**

01 – Par téléphone

02 – Par télécopieur

04 – Par courrier

05 – Par un autre moyen [**NE LISEZ PAS : Codez « En personne » comme un autre moyen**]

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

D2B. Avez-vous communiqué avec l'Agence d'une autre façon au cours des 12 derniers mois? [**NE LISEZ PAS LES RÉPONSES - ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE – PRÉCISEZ SI NÉCESSAIRE; « COMMUNIQUER » COMPREND RECHERCHER DES RENSEIGNEMENTS**]

01 – Par téléphone

02 – Par télécopieur

04 – Par courrier

05 – Autre

**RÉPONSE SPONTANÉE**

98 – **NE LISEZ PAS** : Aucune

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

D3. [**POSEZ LA QUESTION D3 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « 1 », « 2 » OU « 4 »**]  
Votre DERNIÈRE communication était-elle pour...? [**ALTERNEZ LES CATÉGORIES DE RÉPONSE DE 01 À 05, PUIS LISEZ LES RÉPONSES 06 ET 07 EN ORDRE [LISEZ LA LISTE – ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**]

01 – Demander des renseignements généraux autres que ceux concernant la production de vos déclarations

02 – Demander des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l'Agence du revenu du Canada

03 – Effectuer un paiement dû sur vos impôts

04 – Essayer de résoudre un différend que vous avez eu avec l'Agence du revenu du Canada

07 – Soumettre les documents demandés par l'Agence

**RÉPONSE SPONTANÉE**

98 – Autre (**PRÉCISEZ**)

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

D4. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI LA PREMIÈRE RÉPONSE À LA QUESTION D2A ÉTAIT « PAR TÉLÉPHONE »]** Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité globale du service que vous avez reçu lors de votre dernière communication avec l'Agence du revenu du Canada par téléphone? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait. **[ENTREZ UN SEUL CODE – POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE]**

00 – Totalement insatisfait

JUSQU'À

10 – Totalement satisfait

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

D5. **[POSEZ CETTE QUESTION SEULEMENT SI « PAR TÉLÉPHONE » A ÉTÉ LA PREMIÈRE RÉPONSE À LA QUESTION D2A]** Avez-vous obtenu de l'Agence du revenu du Canada ce dont vous aviez besoin à ce moment-là? **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Oui

02 – Non

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

D6. Selon votre expérience, diriez-vous que le niveau du service à la clientèle offert par l'Agence est meilleur, à peu près semblable ou pire que le service que vous pourriez recevoir des institutions financières avec lesquelles vous faites affaire? **[INTERVIEWEUR : COMPREND TOUS LES TYPES, COMME LES BANQUES ET LES CAISSES POPULAIRES]** **[ENTREZ UN SEUL CODE]**

01 – Meilleur

02 – À peu près semblable

03 – Pire

**RÉPONSE SPONTANÉE**

04 – Cela dépend

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

## **E. Le site Web de l'Agence**

E1. Avez-vous déjà consulté les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements liés aux impôts? **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Oui

02 – Non

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

E2. **[POSEZ LA QUESTION E2 SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION E1 EST « OUI »]**

J'aimerais maintenant vous lire une liste d'énoncés au sujet des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

**[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS] [POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

a. *Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.*

b. *Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.*

c. *Le site Web vous fournit les renseignements dont vous avez besoin.*

00 – Tout à fait en désaccord

JUSQU'À

10 – Tout à fait d'accord

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

#### **CM. Attitude générale à l'égard de l'observation**

*Les prochaines questions portent sur des enjeux liés à la fraude fiscale dans les déclarations de revenus. Par fraude fiscale, nous voulons dire les personnes qui choisissent délibérément de ne pas déclarer une partie de leurs revenus. Rien dans cette section ne vous concerne personnellement. Nous voulons plutôt connaître votre opinion à ce sujet. Je tiens à vous rappeler que vos réponses n'auront aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ou l'Agence du revenu du Canada. **[SI L'ON VOUS DEMANDE DES PRÉCISIONS, INDIQUEZ QUE LES QUESTIONS PORTENT UNIQUEMENT SUR LES DÉCLARATIONS DE REVENUS DES PARTICULIERS.]***

CM1. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 signifie « pas du tout courant » et « 10 » signifie « très courant », selon vous, dans quelle mesure la fraude fiscale est-elle courante au Canada? **[POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

00 – Pas du tout courant

10 – Très courant

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

CM2. Au cours des dernières années, croyez-vous que la fraude fiscale a... **[LISEZ LA LISTE EN ORDRE; CHOISISSEZ UNE SEULE RÉPONSE]**



01 – Augmenté

02 – Diminué

03 – Peu changé

**RÉPONSE SPONTANÉE**

04 – Jamais été un problème

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

CM3. Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada en fait trop, pas assez ou juste assez pour réduire la fraude fiscale? **[ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Trop d'efforts

02 – Pas assez d'efforts

03 – Juste assez d'efforts

**RÉPONSE SPONTANÉE**

04 – Dépend (p. ex., une entreprise par rapport aux particuliers)

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

CM4. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très improbable » et « 10 » signifie « très probable », selon vous, dans quelle mesure les Canadiens qui trichent dans leurs déclarations de revenus sont-ils susceptibles de se faire prendre? **[POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

00 – Très improbable

10 – Très probable

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

CM5. Pensez à une situation où une personne que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas du tout probable » et « 10 » signifie « très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette personne si...? **[POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ – ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

a. Vous soupçonnez qu'elle pratiquait la fraude fiscale?

b. Vous saviez avec certitude qu'elle pratiquait la fraude fiscale?

00 – Pas du tout probable

10 – Très probable

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

CM6. Si vous comparez l'impôt payé par l'ensemble des Canadiens et Canadiennes aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous que les Canadiens et les Canadiennes paient trop d'impôt, juste assez d'impôt ou trop peu d'impôt? **[SI LA RÉPONSE EST « TROP D'IMPÔT », POSEZ LA QUESTION : Croyez-vous que les Canadiens et Canadiennes paient « beaucoup trop d'impôt » ou « un peu trop d'impôt »?] [ENTREZ UN SEUL CODE – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

01 – Beaucoup trop

02 – Un peu trop

03 – À peu près le bon montant

04 – Trop peu

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

CM7. Veuillez me dire si vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. **[LISEZ DE FAÇON ALÉATOIRE – RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE, AU BESOIN] [POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

- a. *Si l'occasion se présentait, la plupart des gens ne déclareraient pas tous leurs revenus pour éviter l'impôt.*
- b. *Il est acceptable, pour un particulier, de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.*
- c. *Lorsqu'il est question de fraude fiscale, les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation, sont réduits.*
- d. *L'Agence du revenu du Canada n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus.*
- e. *Les taxes permettent au gouvernement de concrétiser des projets valables.*
- f. *Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future.*
- g. *Il est acceptable pour les particuliers de payer des produits et services en argent comptant pour éviter de payer la TPS/TVH.*

- h. *Il est acceptable pour les entreprises de demander aux particuliers de payer des produits et services en argent comptant pour éviter de payer la taxe.*
- i. *Il est plus facile pour les personnes riches de pratiquer la fraude fiscale que pour les Canadiens de la classe moyenne.*
- j. *L'Agence s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur la fraude des riches contribuables et des sociétés.*

00 – Tout à fait en désaccord

10 – Tout à fait d'accord

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

**CM. Gravité des types de fraude**

CM8. Veuillez confirmer si vous considérez les situations suivantes comme étant des cas de fraude fiscale ou non (**SI LA RÉPONSE EST « FRAUDE », DEMANDEZ SI CETTE FAUTE EST « GRAVE » ou « PAS GRAVE »** : S'agirait-il d'une fraude grave ou pas grave?) **[ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES – LISEZ LES ÉNONCÉS EN ORDRE, S'IL Y A LIEU]**

01 – Fraude – Grave

02 – Fraude – Pas grave

03 – Pas un cas de fraude fiscale

**RÉPONSE SPONTANÉE**

04 – Cela dépend

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

- a. *Un employé à temps plein travaille également comme disc-jockey les fins de semaine, mais il ne déclare pas ces gains dans sa déclaration de revenus.*
- b. *[SI CM8a ≠ 1] Que se passe-t-il si cette personne ne paie pas les 500 \$ en impôts qui auraient dû être déclarés comme revenus supplémentaires?*
- c. *[SI CM8b ≠ 1] Que se passe-t-il si cette personne ne paie pas les 2000 \$ en impôts qui auraient dû être déclarés comme revenus supplémentaires?*
- d. *[SI CM8c ≠ 1] Que se passe-t-il si cette personne ne paie pas les 5000 \$ en impôts qui auraient dû être déclarés comme revenus supplémentaires?*

CM9. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « grave cas de fraude fiscale », quelle cote accorderiez-vous aux comportements suivants? **[LISEZ DE FAÇON**

**ALÉATOIRE – RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE, AU BESOIN] [POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

- a. *Sous-estimation du revenu gagné en argent comptant*
- b. *Crédits réclamés en trop*
- c. *Obtention d'une « aubaine » sur des réparations (maison ou automobile) en échange d'argent comptant*
- d. *Production de fausses déclarations pour les programmes de prestations*
- e. *Omission de biens ou de revenus étrangers dans la déclaration, y compris ceux de paradis fiscaux*
- f. *Obtention d'un crédit d'impôt pour don de bienfaisance plus élevé que le don en question*
- g. *Non-enregistrement d'une entreprise*
- h. *Travailler et recevoir une rémunération en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu*
- i. *Vente/revente de condos ou des maisons sans déclarer les gains*

00 – Pas du tout un cas de fraude fiscale

10 – Grave cas de fraude fiscale

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

**CM. Programme des divulgations volontaires**

CM10a) Supposons que vous découvrez une erreur dans votre déclaration de revenus produite il y a deux ans et vous réalisez que vous devez toujours 100 \$. Que feriez-vous? **[NE LISEZ PAS LA LISTE. ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**

01 – Rien/C'est le problème de l'Agence/Le montant n'est pas assez important

02 – Consulter le site Web de l'Agence pour trouver des options

03 – Communiquer avec un comptable ou un fiscaliste

04 – Produire une modification

05 – Communiquer avec l'Agence par téléphone

06 - Communiquer avec le Programme des divulgations volontaires

07 – Autre (précisez \_\_\_\_\_)

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

CM10b) **[POSEZ LA QUESTION CM10B SI LA PERSONNE CHOISIT « RIEN/C'EST LE PROBLÈME DE L'AGENCE »]** Si vous réalisez que vous devez toujours 1 000 \$, que feriez-vous? **[NE LISEZ PAS LA LISTE. ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**

**MÊMES RÉPONSES QUE POUR LA QUESTION CM10a**

CM10c) **POSEZ LA QUESTION CM10C SI LA PERSONNE CHOISIT ENCORE « RIEN/C'EST LE PROBLÈME DE L'AGENCE »]** Si vous réalisez que vous devez toujours 10 000 \$, que feriez-vous?

**MÊMES RÉPONSES QUE POUR LA QUESTION CM10a**

CM11) Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure est-il important ... ? **[LISEZ DE FAÇON ALÉATOIRE] [POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

- a) *Pour l'Agence de recouvrer les taxes impayées lorsque les gens travaillent clandestinement pour de l'argent?*
- b) *Pour l'Agence de recouvrer les taxes impayées lorsque les gens ne déclarent pas des biens ou des revenus étrangers imposables.*

00 – Pas du tout important

10 – Très important

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

## CM. Échange de renseignements

CM12) Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout préoccupé » et 10 étant « extrêmement préoccupé », dans quelle mesure êtes-vous préoccupé par le fait que l'Agence diffuse et échange des renseignements fiscaux avec d'autres pays et d'autres ministères afin de s'assurer que les particuliers respectent leurs obligations fiscales? **[POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

00 – Pas du tout préoccupé

10 – Extrêmement préoccupé

### RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

CM13) Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout important » et 10 étant « extrêmement important », dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour l'Agence de divulguer et d'échanger des renseignements fiscaux avec d'autres pays et d'autres ministères du gouvernement? **[POSEZ UNE QUESTION POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE FOURCHETTE – ENTREZ UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ]**

00 – Pas du tout important

10 – Extrêmement important

### RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

## G. Profil du répondant

*Pour terminer, j'aimerais vous poser quelques questions sur vous et votre ménage aux fins de statistique seulement. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles.*

G1. Quel niveau de scolarité le plus élevé avez-vous terminé? **[NE LISEZ PAS LA LISTE; ACCEPTÉZ UNE SEULE RÉPONSE]**

01 – 8<sup>e</sup> année ou moins

02 – Études secondaires non terminées

- 03 – Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- 04 – Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers
- 05 – Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire
- 06 – Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat
- 07 – Baccalauréat
- 08 – Grade universitaire supérieur au baccalauréat
- 99 – Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre

G2. Quel est votre pays de naissance? **[ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- 01 – Canada
- 98 – Autre (PRÉCISEZ)

**RÉPONSE SPONTANÉE**

- 99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

G2b. **[POSEZ LA QUESTION G2b SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION G2 EST « AUTRE »]** Depuis combien de temps habitez-vous au Canada? Est-ce depuis :

**[LISEZ LES RÉPONSES EN ORDRE – ENTREZ UN SEUL CODE]**

- 01 – Moins de un an
- 02 – Au moins un an, mais moins de cinq ans
- 03 – Au moins cinq ans, mais moins de 10 ans
- 04 – Dix ans ou plus

**RÉPONSE SPONTANÉE**

- 98 - Préfère ne pas le dire

G3. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Vous êtes : **[LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

- 01 – Employé à temps plein, c'est-à-dire pendant 35 heures ou plus par semaine

02 – Employé à temps partiel, c'est-à-dire pendant moins de 35 heures par semaine

03 – Travailleur indépendant

04 – Sans emploi, mais à la recherche de travail

05 – Étudiant à temps plein

06 – Retraité

**RÉPONSE SPONTANÉE**

07 – Pas dans la population active

98 – Autre

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre

G4. Quelle est votre source principale de revenus? [**LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE – S'IL Y EN A PLUS D'UNE, DEMANDEZ LAQUELLE EST LA PRINCIPALE; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE**]

01 – Salaire payé par un employeur

02 – Propriétaire d'entreprise ou associé – propriétaire unique

03 – Propriétaire d'entreprise ou associé – société

04 – Revenus de placements

05 – Régime de retraite privé ou caisse de retraite constituée

06 – Pension du gouvernement

**RÉPONSE SPONTANÉE**

96 – Pension alimentaire versée à un conjoint, à un enfant ou à un parent

97 – Aucune source de revenus

98 – Autre (PRÉCISEZ : \_\_\_\_\_)

99 – Je ne sais pas/je refuse de répondre



G5. Veuillez indiquer laquelle des catégories suivantes représente le mieux le revenu total de votre ménage en 2019 avant les impôts. **[LISEZ LA LISTE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE]**

01 – Moins de 20 000 \$

02 – De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$

03 – De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$

04 – De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$

05 – De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$

06 – De 100 000 \$ à moins de 120 000 \$

07 – 120 000 \$ et plus

**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

G6. Faites-vous partie de la population autochtone, c'est-à-dire Premières Nations, Métis ou Inuk (**AU BESOIN : Inuit**)? Premières Nations comprend les Indiens avec statut et les Indiens sans statut. (**REMARQUE : LES AUTOCHTONES SONT INTERROGÉS DANS UN SONDAGE À PART, CONFORMÉMENT À L'APPROCHE DE STATISTIQUE CANADA**)

01 – Oui

02 – Non

99 – Préfère ne pas répondre

G7. Pourriez-vous me fournir les trois premiers caractères de votre code postal?

\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_  
**RÉPONSE SPONTANÉE**

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

*Voilà qui met fin au sondage effectué pour le compte de l'Agence du revenu du Canada. Dans les mois à venir, le rapport sera accessible par Bibliothèque et Archives Canada. Je vous remercie beaucoup d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Nous vous en sommes très reconnaissants.*



## Canada Revenue Agency

### 2019-2020 Annual Corporate Research

## General Public Questionnaire

---

### Introduction

Hello/Bonjour, My name is \_\_\_ representing Narrative Research. The Government of Canada is conducting a telephone survey on current issues of interest to Canadians. The survey takes about 15 minutes and is voluntary and completely confidential. Your answers will remain anonymous. Would you prefer that I continue in English or French? **(IF NEEDED: Je vous remercie. Quelqu'un vous rappellera bientôt pour mener le sondage en français.)**

**IF NEEDED:** Your decision to participate is voluntary and will in no way affect your relationship with the Government of Canada. This call may be monitored or recorded for quality control purposes only. The information provided will be administered according to the requirements of the Privacy Act.

**IF NEEDED:** If you have any questions regarding this survey or would like to verify the legitimacy of this research, you can contact **Krista Holmes** at **343-551-6112** or visit [canada.ca/por-cra](http://canada.ca/por-cra)

S1. May I please speak to a member of the household who is 18 years of age or older? Would that be you? **[IF THAT PERSON IS NOT AVAILABLE ARRANGE A CALLBACK] [CODE ONE ONLY]**

- |           |  |
|-----------|--|
| 1 Yes     | <b>CONTINUE</b>                          |
| 2 No      | <b>ASK TO SPEAK TO 'ELIGIBLE' PERSON</b> |
| 3 Refused | <b>THANK/DISCONTINUE</b>                 |

S2. **[REPEAT INTRODUCTION IF SPEAKING TO A NEW PERSON]** Your participation in this survey is voluntary, but would be extremely helpful. Would you be willing to take part in this survey? We can do it now or at a time more convenient for you. **[CODE ONE ONLY]**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| 1 Yes, now            | <b>CONTINUE</b>          |
| 2 Yes, but call later | <b>SPECIFY DATE/TIME</b> |
| 3 Refused             | <b>THANK/DISCONTINUE</b> |

S3. Have I reached you on your cellphone? **[CODE ONE ONLY]**

- |   |     |                   |
|---|-----|-------------------|
| 1 | Yes | <b>CONTINUE</b>   |
| 2 | No  | <b>SKIP TO S6</b> |

S4. **[POSE S4 ONLY IF 'YES' IN S3]** Are you in an environment that allows you to comfortably continue with this survey?

**[CODE ONE ONLY]**

- |   |     |                   |
|---|-----|-------------------|
| 1 | Yes | <b>CONTINUE</b>   |
| 2 | No  | <b>RESCHEDULE</b> |

G8. Are you ...: **[READ ALL FOUR RESPONSES, IN ORDER – CODE ONE ONLY]** **[ENSURE GENDER MIX IS MET]**

- 01 – Male
- 02 – Female
- 03 – Gender Diverse, or would you
- 04 – Prefer not to say

G9. In what year were you born? **[ENSURE AGE TARGETS ARE MET]**

- 98 – ENTER 4-DIGIT YEAR
- 99 – Refused

S5. In which province or territory do you live?

**[DO NOT READ RESPONSES - CODE ONE ONLY]**

- 01 British Columbia
- 02 Alberta
- 03 Saskatchewan
- 04 Manitoba
- 05 Ontario
- 06 Quebec
- 07 New Brunswick
- 08 Nova Scotia
- 09 Prince Edward Island
- 10 Newfoundland and Labrador
- 11 Yukon
- 12 North West Territories

## B. Overall Perceptions of CRA

- B1. The Canada Revenue Agency is the agency of the federal government responsible for such things as:

**[READ IN MAN, SASK, ALTA, BC, YUKON, NORTHWEST TERRITORIES AND NUNAVUT:** the collection of income tax, administration of the GST (or Goods and Services Tax), and the Canada Child Benefit Program]

**[READ IN QUEBEC ONLY:** the collection of federal income tax and the Canada Child Benefit Program]

**[READ IN ATLANTIC PROVINCES, ONT:** the collection of federal income tax, administration of the GST/HST, and the Canada Child Benefit Program]

**READ EVERYWHERE:** Throughout this survey, we will refer to the Canada Revenue Agency as the CRA.

How would you rate the overall performance of the CRA? Please use a scale from 0 to 10, where 0 means “terrible” and 10 means “excellent.” **[CODE ONE ONLY - PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE]**

00 – Terrible

THROUGH

10 – Excellent

**VOLUNTEERED**

99 – Don’t Know/Refused – SKIP TO B3

- B2. Why do you rate the performance of the CRA as **(RESPONSE FROM B1)** out of 10? **PROBE:** Any other reason? **(RECORD RESPONSE, ACCEPT MULTIPLE RESPONSES)**

98 – Specify Response: (\_\_\_\_\_)

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

- B3. I would now like you to rate the CRA on a series of statements. For each one, please tell me whether you agree or disagree using a scale of 0 to 10, where 0 means “completely disagree” and 10 means “completely agree.”

**[ROTATE STATEMENTS. REPEAT SCALE AS NECESSARY] [PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT]**

**(IF ASKED:** We are asking for your opinion based on your general impressions of the CRA, whether from personal experience, what you have seen, read or heard.)

- c) *The CRA treats taxpayers with respect.*
- d) *The CRA treats taxpayers fairly.*
- e) *The CRA is efficient in its operations.*
- f) *The CRA can be trusted to do what is right in administering Canadians' taxes and benefits.*
- g) *The CRA works hard at helping Canadians with their tax and benefits matters.*
- h) *The information provided by the CRA is easy to understand.*
- j) *The CRA makes the process of filing your taxes easy.*
- k) *The CRA processes your tax return in a timely manner.*

00 – Completely disagree

THROUGH

10 – Completely agree

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

**C. Experience with CRA – Income Tax Filing**

*I would now like to ask you about your experiences as a taxpayer.*

**[READ IF NECESSARY, FOR EXAMPLE, IF THE RESPONDENT PAUSES IN RESPONDING IN THIS SECTION:**  
Please be reminded that these questions are for research purposes only. Your answers are appreciated and will help us improve Canadians' filing experiences with the CRA.]

C1. **[INTERVIEWER TO EMPHASIZE THE YEAR]** Have you sent in your personal **[QUEBEC ONLY: federal]** income tax return for **2018**? **[CODE ONE ONLY – DO NOT READ RESPONSES]**

**IF ASKED:** This would be the tax return you filed last year for the income you earned in 2018, which were due April 30th, 2019.

01 – Yes

02 – No – **SKIP TO D1**

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused – **SKIP TO D1**

**[IF "YES" AT C1, READ:]** The following set of questions will **focus on your 2018 taxes**.

C2. **[POSE C2 ONLY IF "YES" AT C1]** Did you prepare your 2018 tax return on your own, or did you receive help from someone else? (USING A TAX SOFTWARE DOES NOT COUNT AS RECEIVING HELP) **[CODE ONE ONLY – DO NOT READ RESPONSES]**

01 – Prepared on your own – **SKIP TO C4**

02 – Received help

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused – **SKIP TO C4**

C3. **[POSE C3 ONLY IF "RECEIVED HELP" AT C2]** From whom did you get help? **[READ CATEGORIES ONLY IF NECESSARY; CODE MORE THAN ONE IF MENTIONED; INCLUDE PEOPLE WHO GAVE ADVICE]**

01 – Friend/family member

02 – Professional tax preparer/accountant (INCLUDES H&R BLOCK-TYPE COMPANIES)

03 – Volunteer program to help people with their tax returns

98 – Other (**SPECIFY**)

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

C4. [**POSE C4 ONLY IF "YES" AT C1**] How was your tax return sent in? [**IF NEEDED:** That is, for example, was it sent in by mail or online?] [**ACCEPT ONE RESPONSE ONLY. DO NOT READ LIST.**]

01 – By mail

02 – Online (INCLUDES EFILE AND NETFILE)

05 – Other

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

## **D. Experience with CRA – Contacts**

D1. In the last 12 months, have you contacted the CRA, other than for sending in personal or business tax returns? (**DO NOT READ THE FOLLOWING: IF NECESSARY, CONTACT INCLUDES SEEKING INFORMATION; BUSINESS REFERS TO CORPORATE, GST/HST, OR PAYROLL**) [**CODE ONE ONLY – DO NOT READ RESPONSES**]

01 – Yes

02 – No – **SKIP TO CM1**

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused – **SKIP TO CM1**



D2A. In which way, did you most recently contact the CRA? **(READ LIST IN ORDER – CLARIFY AS NECESSARY; CONTACT INCLUDES SEEKING INFORMATION) [CODE ONE ONLY]**

01 – By telephone

02 – By fax

04 – By mail, or

05 – Some other way [**DO NOT READ:** “In person” to be coded as Other]

**VOLUNTEERED**

99 – Don’t Know/Refused

D2B. Are there any other ways that you have used to contact the CRA in the past 12 months? **(DO NOT READ RESPONSES - ACCEPT MULTIPLE MENTIONS - CLARIFY AS NECESSARY; CONTACT INCLUDES SEEKING INFORMATION)**

01 – By telephone

02 – By fax

04 – By mail

05 – Other

**VOLUNTEERED**

98 – **DO NOT READ:** None

99 – Don’t Know/Refused

D3. **[POSE D3 ONLY IF D2A=1, 2 OR 4]** Was the purpose of your MOST RECENT contact to...? **(ROTATE RESPONSE CATEGORIES 01 TO 04, THEN READ RESPONSE 07 IN ORDER) (READ LIST – ACCEPT MULTIPLE RESPONSES)**

01 – Seek general information other than about filing your taxes

02 – Seek clarification of information sent to you by the CRA

03 – Make a payment owing on your taxes

04 – Try to resolve a dispute you had with the CRA

07 – Submit documents that the CRA had requested

**VOLUNTEERED**

98 – Other (**SPECIFY**)

99 – Don't Know/Refused

D4. (**POSE D4 ONLY IF "BY TELEPHONE" AS RESPONSE IN D2A**) How satisfied are you with the overall quality of the service you received when you contacted the CRA by telephone on this most recent occasion? Please use a scale from 0 to 10, where 0 means 'completely dissatisfied' and 10 means 'completely satisfied.' [**CODE ONE ONLY - PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE**]

00 – Completely dissatisfied

THROUGH

10 – Completely satisfied

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

D5. (**POSE D5 ONLY IF "BY TELEPHONE" AS RESPONSE IN D2A**) Did you get what you needed from the CRA on this particular occasion? [**CODE ONE ONLY – DO NOT READ RESPONSES**]

01 – Yes

02 – No

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

D6. Based on your experience, would you say the level of customer service provided by the CRA is better, about the same, or worse than the service you might receive from financial institutions with which you use or currently do business with? [**INTERVIEWER: INCLUDES ALL TYPES, SUCH AS BANKS, CREDIT UNIONS**] [**CODE ONE ONLY**]

01 – Better

02 – About the same

03 – Worse

**VOLUNTEERED**

04 Depends

99 Don't Know/Refused

## CM. General Attitudes about Compliance

*The next few questions cover issues related to cheating on income taxes. By tax cheating, we mean individuals who deliberately do not declare some of their income. Nothing in this section is about you personally, but we are interested in getting Canadians' opinions on this topic. Again, I'd like to reassure you that your answers will in no way affect your relationship with the Government of Canada or the CRA.*

**[IF ASKED, CLARIFY THAT THE QUESTIONS ARE ABOUT PERSONAL TAXES ONLY.]**

CM1. On a scale of 0 to 10, where 0 means "not at all common" and 10 means "very common," how common do you think income tax cheating is in Canada? **[PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT]**

00 – Not at all common

10 – Very common

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

CM2. Over the past couple of years, do you think income tax cheating has ...: **[READ LIST IN ORDER; CHOOSE ONE RESPONSE ONLY]**

01 – Increased

02 – Decreased, or

03 – Has remained about the same

**VOLUNTEERED**

04 – Never has been a problem

99 – Don't Know/Refused

CM3. Do you think the CRA is currently putting too much, too little, or about the right amount of effort into reducing income tax cheating? **[CODE ONE ONLY – DO NOT READ RESPONSES]**

01 – Too much effort

02 – Too little effort

03 – About the right amount of effort

**VOLUNTEERED**

04 – Depends (for example, on business vs. personal taxpayers)

99 – Don't Know/Refused

CM4. On a scale of 0 to 10, where 0 means “very unlikely” and 10 means “very likely”, how likely do you think it is for Canadians who cheat on their income taxes to get caught? **[PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT]**

00 – Very unlikely

10 – Very likely

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

CM5. If you were in a situation where someone you know may be cheating on their taxes, using a scale of 0 to 10, where 0 means “not at all likely” and 10 means “very likely,” what is the likelihood you would report this person if ...: **[PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT – ROTATE STATEMENTS]**

- a) *You suspected they were cheating?*
- b) *You knew for certain they were cheating?*

00 – Not at all likely

10 – Very likely

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

CM6. Thinking about the level of taxes that Canadians pay compared to the services they receive from governments, do you feel that Canadians pay too much, about the right amount, or too little in taxes? **[IF "TOO MUCH", PROBE: Do you think Canadians pay "significantly" too much, or "somewhat" too much in taxes?] [CODE ONE ONLY – DO NOT READ RESPONSES]**

01 – Too much – Significantly

02 – Too much – Somewhat

03 – About the right amount

04 – Too little

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

CM7. Please tell me how much you agree or disagree with each of the following statements.

Use a scale from 0 to 10, where 0 means you "completely disagree," and 10 means you "completely agree." **[RANDOMIZE AND READ RESPONSES – REPEAT SCALE AS NEEDED] [PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT]**

- a. *Given the opportunity, most people would hide income to avoid paying taxes.*
- b. *It's OK for people not to declare income received in cash.*
- c. *When people cheat on their income taxes, it reduces the money available for essential services such as health and education.*
- d. *The CRA would never find out about income received in cash that is not declared on income tax forms.*
- e. *Taxes help the government do worthwhile things.*

- f. *Penalties are effective at discouraging future tax cheating.*
- g. *It's acceptable for people to pay cash for goods and services in order to avoid paying the GST/HST.*
- h. *It's acceptable for businesses to ask people to pay cash for goods and services to avoid paying tax.*
- i. *Rich people have an easier time tax cheating than middle class Canadians.*
- j. *The CRA goes after middle class Canadians but turns a blind eye to rich taxpayers and corporations.*

00 – Completely disagree

10 – Completely agree

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

## CM. Severity of Types of Cheating

CM8. Please tell me if you would consider the following to be cheating or not cheating on one's income taxes: **(IF "CHEATING", PROMPT FOR "SERIOUS" OR "NOT SERIOUS": Would that be serious or not serious?) [CODE ONE ONLY PER STATEMENT – DO NOT READ RESPONSES – READ STATEMENTS IN ORDER, AS APPLICABLE]**

01 – Cheating – serious

02 – Cheating – not serious

03 – Not cheating

**VOLUNTEERED**

04 – Depends

99 – Don't Know/Refused

- a) *Someone employed full time also works on the side as a DJ on weekends, but does not report these weekend earnings on his or her tax return.*

- b) *[IF CM8a ≠ 1] What if this individual avoids paying \$500 in taxes owed by not reporting this additional income earned as a DJ on his or her tax return?*
- c) *[IF CM8b ≠ 1] What if this individual avoids paying \$2,000 in taxes owed by not reporting this additional income earned as DJ on his or her tax return?*
- d) *[IF CM8c ≠ 1] What if this individual avoids paying \$5,000 in taxes owed by not reporting this additional income earned as a DJ on his or her tax return?*

CM9. Using a scale from 0 to 10, where 0 means “not cheating at all” and 10 means “serious cheating,” how would you rate the following behaviours? **[READ AND RANDOMIZE – REPEAT SCALE AS NEEDED] [PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT]**

- c. *Under-reporting cash income*
- d. *Over-claiming credits*
- e. *Getting a “deal” on home or car repairs by paying cash*
- f. *Filing false claims for tax benefit programs*
- g. *Not claiming foreign assets or income, including from tax havens*
- h. *Receiving a charitable donation credit that is bigger than the donation made*
- i. *Not registering one’s business*
- j. *Working and being paid in cash to avoid income taxes*
- k. *Condo or House flipping without claiming the profit [IF NEEDED: Condo or house flipping means buying and selling a condo or house for profit without living in it for some time.]*

00 – Not cheating at all

10 – Serious cheating

**VOLUNTEERED**

99 – Don’t Know/Refused

## CM. Voluntary Disclosures Program

CM10a. Say you discovered a mistake from the taxes you filed two years ago, where you realize you still owed \$100. What would you do? **[DO NOT READ LIST. ACCEPT MULTIPLE RESPONSES.]**

01 – Nothing/It's the CRA's problem/The amount is not significant enough

02 – Visit/Research options on CRA website

03 – Contact accountant/tax professional

04 – File an amendment

05 – Contact the CRA by phone

06 – Contact the Voluntary Disclosures Program

07 – Other (specify: \_\_\_\_\_ )

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

CM10b. **[POSE CM10b ONLY IF NOTHING/IT'S THE CRA'S PROBLEM]** And if you realize you still owed \$1,000, what would you do? **[DO NOT READ LIST. ACCEPT MULTIPLE RESPONSES.]**

**[SAME RESPONSES AS CM10a]**

CM10c. **[POSE CM10c ONLY IF STILL NOTHING/IT'S THE CRA'S PROBLEM:]** And if you realized you still owed \$10,000, what would you do? **[DO NOT READ LIST. ACCEPT MULTIPLE RESPONSES.]**

**[SAME RESPONSES AS CM10a]**

CM11. On a scale of 0 to 10, where 0 means "not at all important" and 10 means "very important," how important is it ...: **[ROTATE ORDER OF STATEMENTS] [PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT]**

a) *For CRA to recover unpaid taxes when people work under the table for cash?*

b) *For CRA to recover unpaid taxes when people do not declare taxable foreign income or assets?*

00 – Not at all important

10 – Very important



**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

**CM. Information Sharing**

CM12. On a scale of 0 to 10, with 0 being “not at all concerned” and 10 being “extremely concerned,” how concerned are you with the fact that the CRA releases and exchanges tax information with other countries and other government departments to ensure individuals are meeting their tax obligations? **[PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT]**

00 – Not at all concerned

10 – Extremely concerned

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Not Applicable

CM13. On a scale of 0 to 10, with 0 being “not at all important” and 10 being “extremely important”, how important do you think it is for the CRA to release and exchange tax information with other countries and other government departments? **[PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – CODE ONE ONLY PER STATEMENT]**

00 – Not at all important

10 – Extremely important

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Not Applicable

**G. Respondent Profile**

*To finish up, I would like to ask you a few questions about you and your household for statistical purposes only. Please be assured that all of your answers will remain completely confidential.*

G1. Which is the highest level of education that you have completed? **(DO NOT READ LIST; ACCEPT ONE RESPONSE ONLY)**

01 – Grade 8 or less

02 – Some high school

03 – High school diploma or equivalent

04 – Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma

05 – College, CEGEP or non-university certificate or diploma

06 – University certificate or diploma below bachelor's level

07 – Bachelor's degree

08 – Post graduate degree above bachelor's level

99 – Prefer not to answer/Don't Know

G2. In what country were you born? **(ACCEPT ONE RESPONSE ONLY)**

01 – Canada

98 – Other (SPECIFY: \_\_\_\_\_)

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

G2b. **[POSE G4b ONLY IF "OTHER" IN G2]** How long have you lived in Canada? Has it been ...:

**READ RESPONSES IN ORDER – CODE ONE ONLY**

01 – Less than 1 year

02 – At least one year, but less than five years

03 – At least five years, but less than 10 years, or has it been

04 – 10 years or more

**VOLUNTEERED**

98 - Prefer not to say

- G3. Which of the following categories best describes your current employment status? Are you: **(READ LIST IN SEQUENCE – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONE RESPONSE ONLY)**

01 – Working full-time, that is, 35 or more hours per week

02 – Working part-time, that is, less than 35 hours per week

03 – Self-employed

04 – Unemployed, but looking for work

05 – A student attending school full-time, or

06 – Retired

07 – Not in the workforce (full-time homemaker, unemployed and not looking for work)

**VOLUNTEERED**

98 – Other

99 – Don't Know/Refused

- G4. What is your primary source of income? **(READ LIST IN SEQUENCE – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY – IF MORE THAN ONE, ASK FOR LARGEST SOURCE; ACCEPT ONE RESPONSE ONLY)**

01 – Paid by an employer

02 – Business owner or partner – sole proprietor

03 – Business owner or partner – corporation

04 – Investment income

05 – Private or corporate pension

06 – Government pension

**VOLUNTEERED**

96 – Spousal/child/parent support

97 – No source of income

98 – Other (SPECIFY: \_\_\_\_\_)

99 – Don't Know/Refused

G5. Please tell me which of the following categories best represents your 2019 total household income, before taxes? (**READ LIST – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONLY ONE RESPONSE**)

01 – Under \$20,000

02 – \$20,000 to under \$40,000

03 – \$40,000 to under \$60,000

04 – \$60,000 to under \$80,000

05 – \$80,000 to under \$100,000

06 – \$100,000 to under \$120,000

07 – \$120,000 and over

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

G6. Are you an Aboriginal person, that is, First Nations, Métis or Inuk (**IF NEEDED: Inuit**)? First Nations includes Status and Non-Status Indians. (**NOTE: ABORIGINALS ASKED SEPARATELY, IN LINE WITH STATISTICS CANADA APPROACH**)

01 Yes

02 No

99 Prefer not to say

G7. Could you please provide the first three digits of your postal code?

\_\_\_\_\_

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

*That concludes the survey. This survey was conducted on behalf of the Canada Revenue Agency. In the coming months the report will be available from Library and Archives Canada. We thank you very much for taking the time to participate, it is greatly appreciated.*

---

**Agence du revenu du Canada**  
**Recherche d'entreprise annuelle 2019-2020**  
**Questionnaire destiné aux entreprises**

---

**INTRODUCTION**

Le gouvernement du Canada mène ce sondage de recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada. Narrative Research a été embauché pour réaliser le sondage. If you prefer to complete the survey in English, please click on ENGLISH. Le sondage prend environ 15 minutes et il est entièrement confidentiel. Votre participation est volontaire, et vos réponses demeureront anonymes. Le sondage est enregistré auprès de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence marketing. Cliquez ici si vous désirez vérifier son authenticité. Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici.

**A. Établissement préliminaire du profil**

A1. Travaillez-vous avec des petites et moyennes entreprises sur des questions fiscales? Pour les besoins de l'étude, les petites et moyennes entreprises sont définies comme des entreprises ayant des recettes brutes annuelles de 50 millions de dollars ou moins. **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Oui – **LE RÉPONDANT EST UN INTERMÉDIAIRE FISCAL. PASSEZ À LA QUESTION B1.**

02 – Non – **QUALIFIE POSSIBLEMENT POUR PME. PASSEZ À LA QUESTION A2**

**[POSEZ LES QUESTIONS A2 À A6 AUX PME SEULEMENT]**

A2. Combien d'employés travaillent pour votre entreprise au Canada, y compris vous-même? Cela comprend les employés à temps plein, à temps partiel et saisonniers, mais n'inclut pas les employés contractuels ou le travail sous-traité. **TOUTES LES QUESTIONS SONT OBLIGATOIRES**

01 – 1

02 – De 2 à 4

03 – De 5 à 19

04 – De 20 à 49

05 – De 50 à 99

06 – 100 ou plus

A3. Quel est votre revenu annuel approximatif? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Moins de 1 million de dollars
- 02 – De 1 à moins de 5 millions de dollars
- 03 – De 5 à moins de 10 millions de dollars
- 04 – De 10 à moins de 25 millions de dollars
- 05 – De 25 à moins de 50 millions de dollars
- 06 – 50 millions de dollars ou plus – PASSEZ À L'ÉCRAN FIN

A4. Votre entreprise est ...? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Une entreprise individuelle
- 02 – Une société de personnes
- 03 – Une fiducie
- 04 – Un organisme de bienfaisance enregistré
- 05 – Un organisme à but non lucratif
- 06 – Une coopérative
- 07 – Une entreprise constituée en personne morale

A5. Dans votre entreprise, prenez-vous des décisions par rapport aux éléments suivants ou y participez-vous directement? Veuillez choisir tout ce qui s'applique à vous. **ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES**

- 01 – Questions d'ordre fiscal [CETTE OPTION DOIT ÊTRE SÉLECTIONNÉE, SINON LE SONDAGE EST TERMINÉ.]
- 02 – Paie
- 03 – Préparation de la TPS/TVH
- 04 – Comptabilité/Tenue de livres
- 05 – Aucune de ces réponses – PASSEZ À L'ÉCRAN FIN **RECHERCHE NARRATIVE AFIN D'INSÉRER L'ÉCRAN FIN BILINGUE UTILISÉ DANS LES ÉTUDES ANTÉRIEURES DU GOUVERNEMENT DU CANADA**

A6. Lequel des choix suivants décrit le mieux votre poste dans l'entreprise?

- 01 – Président, PDG ou propriétaire
- 02 – Directeur financier / Contrôleur
- 03 – Comptable
- 04 – Gestionnaire ou agent de la paye
- 05 – Gestionnaire
- 06 – Commis comptable
- 07 – Agent financier
- 98 – Un autre poste – PASSEZ À L'ÉCRAN FIN
- 99 – Je préfère ne pas répondre – PASSEZ À L'ÉCRAN FIN

Créer la variable « **TYPE RÉPONDANT** » -

**1 = INTERMÉDIAIRE FISCAL (A1=01)**

*B. Impressions générales de l'ARC*

B1. Sur une échelle de 0 à 10, quelle cote donnez-vous au rendement global de l'Agence du revenu du Canada (ARC)? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

0 – Affreux

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Excellent

99 – Je ne sais pas – PASSEZ À B3

B2. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC en donnant une cote de (RÉPONSE À LA B1) sur 10? **CONSIGNEZ MOT POUR MOT**

98 – Question ouverte

99 – Je ne sais pas

B3. Sur une échelle de 0 à 10, ou 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord, selon vos impressions générales de l'ARC, quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants sur l'ARC : [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS] **AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

[INSTRUCTION DU PROGRAMMATEUR : afficher sous forme de grille]

[ROWS]

- a) L'ARC traite les renseignements des entreprises de façon tout à fait confidentielle.
- b) L'ARC est honnête dans ses rapports avec les contribuables.
- c) L'ARC traite les contribuables avec respect.
- d) L'ARC traite les contribuables avec équité.
- e) L'ARC est efficace dans ses activités.
- f) On peut faire confiance à l'ARC pour qu'elle fasse ce qu'il faut en administrant les impôts et prestations des Canadiens.
- g) L'ARC travaille de façon soutenue pour aider les Canadiens à régler leurs questions d'impôt et de prestations.
- h) Les renseignements que l'ARC fournit aux contribuables sur les formulaires fiscaux et dans d'autres ressources sont faciles à comprendre.
- i) L'ARC fournit suffisamment de renseignements afin que votre entreprise puisse respecter ses obligations fiscales.
- j) *Les renseignements fournis par l'Agence pour votre entreprise.es renseignements fournis par l'Agence pour votre entreprise arrive à temps.*
- k) *L'Agence facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises.*



*l) L'Agence traite les déclarations de revenus des entreprises en temps opportun.*

[COLONNES]

0 – Complètement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Complètement d'accord

99 – Je ne sais pas

### **C. Production de déclarations de revenus et planification (PME SEULEMENT)**

C1. Lorsque vous produisez des déclarations de revenus des sociétés, votre entreprise :

**AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – utilise des ressources internes pour préparer les documents de l'impôt

02 – utilise les services d'un spécialiste en déclarations de revenus de l'extérieur

03 – utilise une combinaison de services internes et externes

99 – Je ne sais pas

C2. Qu'en est-il de la planification fiscale? Votre entreprise...

**AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – utilise des ressources internes pour la planification fiscale

02 – utilise un service externe pour la planification fiscale

03 – utilise une combinaison de services internes et externes

99 – Je ne sais pas

### **D. Expérience vécue auprès de l'ARC – Communications**

D1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'ARC pour les besoins de votre entreprise autres que l'envoi d'une déclaration de revenus des entreprises?

01 – Oui

02 – Non – **PASSEZ À D7**

99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À D7**

D2. Comment avez-vous communiqué avec l'ARC? Veuillez indiquer tout ce qui s'applique à vous. **ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES**

- 01 – Par téléphone
- 02 – Par télécopieur
- 04 – Par courrier
- 05 – Autre (NON PRÉCISÉ)
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À D7**

D3. **(S'IL Y A PLUS D'UNE RÉPONSE À LA QUESTION D2, POSEZ LA QUESTION D3. INDIQUEZ SEULEMENT LES RÉPONSES SÉLECTIONNÉES À LA QUESTION D2)** En gardant à l'esprit votre plus récent contact, comment avez-vous communiqué avec l'ARC? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Par téléphone
- 02 – Par télécopieur
- 04 – Par courrier
- 05 – Autre
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À D7**

D4. Quelle était la raison de votre dernière communication? Veuillez indiquer tout ce qui s'applique à vous. **ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES**

- 01 – Demander des renseignements généraux autres que sur la production de déclarations de revenus des entreprises
- 02 Demander des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l'ARC
- 03 – Effectuer un paiement dû sur vos impôts d'entreprise
- 04 – Essayer de résoudre un différend que vous avez eu avec l'ARC
- 05 – Demander des renseignements avant de produire votre déclaration de revenus d'entreprise
- 06 Demander des renseignements après la production de déclarations de revenus d'entreprise
- 07 – Demander des renseignements généraux
- 98 – Autre raison : veuillez préciser [**Zone de texte ouverte:** \_\_\_\_\_]
- 99 – Je ne me souviens pas

D5. Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction sur la **qualité globale du service** reçu lorsque vous avez communiqué avec l'ARC (**INSÉREZ LA RÉPONSE À PARTIR DE LA D3 OU DE LA D2 SI LA D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE**) à ce moment-là? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 0 – Totalelement insatisfait
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 – Totalelement satisfait

99 – Je ne sais pas

D6. **(SI A RÉPONDU « PAR TÉLÉPHONE « À LA QUESTION D3 OU À LA QUESTION D2 SI LA QUESTION D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE, POSEZ LA QUESTION D6)** Avez-vous obtenu ce que vous désiriez de l'ARC à cette occasion en particulier? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne me souviens pas

D6A. **(POSEZ LA QUESTION D6a UNIQUEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D6 EST « OUI »)** Avez-vous eu à appeler plus d'une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne me souviens pas

D7. Selon votre expérience, comment compareriez-vous le niveau du service à la clientèle de l'ARC au service que vous pourriez recevoir ...**AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ – ALTERNEZ LES ÉNONCÉS**

[show as grid]

a) *D'institutions financières avec lesquelles vous faites actuellement affaire, p. ex. des banques et des caisses populaires*

b) *D'autres organismes et ministères fédéraux avec lesquels vous avez fait affaire.*

01 – Meilleur

02 – À peu près semblable

03 – Pire

99 – Je ne sais pas

D8. Par rapport à il y a deux ou trois ans, diriez-vous que le niveau de service offert par l'Agence est meilleur, à peu près le même, ou pire? **N'AUTORISEZ QU'UN SEUL CODE**

01 – Meilleur

02 – À peu près le même

03 – Pire

99 – Je ne sais pas

## **E. Site Web de l'ARC**

E1. **Au cours des 12 derniers mois**, avez-vous consulté les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca pour chercher des renseignements sur des questions liées à l'impôt? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne sais pas

**E2. [SI LA RÉPONSE À LA QUESTION E1 EST « OUI », POSEZ LA QUESTION E2]** Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants concernant les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca, ou 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord. **ALTERNEZ LES ÉNONCÉS – AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

- a. Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.
- b. Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.
- c. Le site Web me fournit les renseignements dont j'ai besoin.

0 – Tout à fait en désaccord

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

**E3. [POSEZ LA QUESTION E3 ET E4 S'IL S'AGIT D'UNE PME]** Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise de l'Agence? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Mon dossier
- 02 – Mon dossier d'entreprise
- 03 – Mon dossier et Mon dossier d'entreprise
- 04 – Aucun
- 99 – Incertain/Je ne sais pas

**E4. [Si LA RÉPONSE À LA QUESTION E3 = 01, 02 ou 03, POSEZ LA QUESTION E4]** Pour chacun des énoncés suivants concernant [INSÉRER Mon dossier seulement si la réponse à la question E3 est « 01 », OU Mon dossier d'entreprise si la réponse à la question E3 est « 02 » ou « 03 »], veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Totalement en désaccord » et 10 signifie « Totalement d'accord ». **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS - AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

- a. Il est facile d'utiliser [Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise].
- b. Les services fournis dans [Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise] répondent à mes besoins.

c. Je suis convaincu que [Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise] est une plateforme en ligne sécurisée.

0 – Tout à fait en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

**E5. [POSEZ LES QUESTIONS E5 ET E6 S'IL S'AGIT D'UN INTERMÉDIAIRE FISCAL]]** Êtes-vous inscrit au service en ligne Représenter un client de l'Agence?

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne sais pas

**E6. [SI E5 = « OUI », POSEZ LA QUESTION E6]** Pour chacun des énoncés suivants concernant Représenter un client, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Totalement en désaccord » et 10 signifie « Totalement d'accord ». **[ALTERNEZ LES ÉNONCÉS - AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

a. Il est facile d'utiliser Représenter un client.

b. Les services fournis dans Représenter un client répondent à mes besoins.

c. Je suis convaincu que Représenter un client est une plateforme en ligne sécurisée.

0 – Totalement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalemment d'accord

99 – Je ne sais pas

## F. Fardeau lié à l'observation

F1. La paperasse est définie comme étant tout fardeau inutile et excessif en matière de conformité par rapport au temps et aux ressources que les entreprises doivent consacrer au respect des lois fédérales. En vous basant sur votre expérience d'entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants. **ALTERNEZ LES ÉNONCÉS- AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ**

- a) Au cours de la dernière année, j'ai mis moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour remplir les obligations de mon entreprise auprès de l'ARC.
- b) Je comprends les renseignements que l'ARC me fournit pour aider mon entreprise à remplir ses obligations en matière de déclaration.
- c) Les services en ligne offerts dans les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca permettent à mon entreprise de remplir plus facilement ses obligations en matière de déclaration.
- d) L'ARC élabore de nouveaux produits et services qui répondent bien aux impératifs liés aux affaires.
- e) L'ARC prend en considération les besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services.

0 – Tout à fait en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait d'accord

99 – Je ne sais pas

## CM. Attitude générale à l'égard de l'observation

*Les prochaines questions portent sur des enjeux liés à la fraude fiscale par les entreprises. Par fraude fiscale, nous voulons dire les entreprises qui choisissent délibérément de ne pas déclarer une partie de leurs revenus. Rien dans cette section ne concerne votre entreprise. Nous voulons plutôt connaître votre opinion à ce sujet. Je tiens à vous rappeler que vos réponses n'auront aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ou l'ARC.*

CM1. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout courant » et « 10 » signifie « Très courant », selon vous, dans quelle mesure la fraude fiscale par les entreprises est-elle courante au Canada? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

00 – Pas du tout courant

10 – Très courant

99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

CM2. Au cours des dernières années, croyez-vous que la fraude fiscale par les entreprises a : **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Augmenté

02 – Diminué

03 – Peu changé

99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

CM3. Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada en fait trop, pas assez ou juste assez pour réduire la fraude fiscale par les entreprises? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Trop d'efforts

02 – Pas assez d'efforts

03 – Juste assez d'efforts

99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

CM4. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Très improbable » et « 10 » signifie « Très probable », selon vous, dans quelle mesure les entreprises canadiennes qui trichent dans leurs déclarations de revenus sont-elles susceptibles de se faire prendre? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

00 – Très improbable

10 – Très probable

99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

CM5. Pensez à une situation où une entreprise que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout probable » et « 10 » signifie « Très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette entreprise si...? **AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ – POSER EN ORDRE**

- c) Vous soupçonniez qu'elle pratiquait la fraude fiscale?
- d) Vous saviez avec certitude qu'elle pratiquait la fraude fiscale?

00 – Pas du tout probable

10 – Très probable

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

CM6. Si vous comparez l'impôt payé par les entreprises canadiennes aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous que les entreprises canadiennes paient beaucoup trop d'impôt, un peu trop d'impôt, juste assez d'impôt ou trop peu d'impôt? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Beaucoup trop

02 – Un peu trop

03 – Juste assez

04 – Trop peu

99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

CM7. Veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. **PRÉSENTER LES ÉNONCÉS DE FAÇON ALÉATOIRE – AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ.**

- a. Si l'occasion se présentait, la plupart des entreprises ne déclareraient pas tous leurs revenus pour éviter l'impôt.
- b. Il est acceptable pour les entreprises de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.
- c. Lorsqu'il est question de fraude fiscale par les entreprises, les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation, sont réduits.
- d. L'Agence du revenu du Canada n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus d'entreprise.
- e. Les taxes permettent au gouvernement de concrétiser des projets valables.
- f. Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future.
- g. Les entreprises qui ne payent pas l'impôt sur tous leurs revenus, ou qui ne perçoivent pas la TPS/TVH, ont un avantage injuste par rapport à celles qui le font.
- h. Il est acceptable pour les entreprises de demander aux particuliers de payer des produits et services en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu.
- i. **[PRÉSENTEZ L'ÉNONCÉ « i » UNIQUEMENT S'IL S'AGIT D'UNE PME]** Mon entreprise est touchée lorsque les concurrents ne déclarent pas correctement tous leurs revenus à l'ARC.

00 – Tout à fait en désaccord



10 – Tout à fait d'accord

99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

## CM. Gravité des types de fraude

CM8. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « Grave cas de fraude fiscale », quelle cote accorderiez-vous aux comportements suivants? PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE – **AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ.**

- a. Sous-estimation du revenu gagné en argent comptant
- b. **[INSERT SI PME: "Dépenses" / INSERT SI INTERMÉDIAIRE: "Crédits"]** réclamés en trop
- c. Production de fausses déclarations pour les programmes de prestations
- d. Offre aux clients d'une « aubaine » sur des réparations (maison ou automobile) en échange d'argent comptant **[PRÉSENTEZ L'ÉNONCÉ UNIQUEMENT S'IL S'AGIT D'UNE PME]**
- e. Obtention d'une « aubaine » sur des réparations (maison ou automobile) en échange d'argent comptant **[PRÉSENTEZ L'ÉNONCÉ UNIQUEMENT S'IL S'AGIT D'UNE INTERMÉDIAIRE]**
- f. Omission de biens ou de revenus étrangers dans la déclaration, y compris ceux de paradis fiscaux
- g. Obtention d'un crédit d'impôt pour don de bienfaisance plus élevé que le don en question **[PRÉSENTEZ L'ÉNONCÉ UNIQUEMENT S'IL S'AGIT D'UNE PME]**
- h. Promouvoir un programme de dons de bienfaisance alors que les crédits d'impôt dépassent le montant donné **[PRÉSENTEZ L'ÉNONCÉ UNIQUEMENT S'IL S'AGIT D'UNE INTERMÉDIAIRE]**
- i. Non-enregistrement d'une entreprise
- j. Payer des employés en argent comptant pour éviter les impôts sur les salaires **[PRÉSENTEZ L'ÉNONCÉ UNIQUEMENT S'IL S'AGIT D'UNE PME]**
- k. Travailler et recevoir une rémunération en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu **[PRÉSENTEZ L'ÉNONCÉ UNIQUEMENT S'IL S'AGIT D'UNE INTERMÉDIAIRE]**
- l. Vente/revente de condos sans déclarer les gains **[AU BESOIN : Par revente précipitée de condo ou de maison, on entend l'achat et la vente d'un condo ou d'une maison à des fins lucratives sans y habiter pendant un certain temps.]**
- m. Faire appel à un avocat-fiscaliste pour réduire vos impôts

00 – Pas du tout un cas de fraude fiscale

10 – Grave cas de fraude fiscale

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

CM9. [Pour toute note de 5 ou inférieure à la CM8, choisissez **un** scénario au hasard et demandez :]

Vous avez noté [INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI] comme n'étant pas un grave cas de fraude fiscale. Veuillez considérer le scénario suivant et notez sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « Grave cas de fraude fiscale ».

Quelle note donneriez-vous :

- a. [INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI] lorsque l'entreprise est en mesure d'éviter de payer 1 000 \$ à titre d'impôt?  
[Si la note est toujours 5 ou inférieure à 5, demandez] :
- b. [INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI] lorsque l'entreprise est en mesure d'éviter de payer 10 000 \$ à titre d'impôt?  
[Si la note est toujours 5 ou inférieure à 5, demandez] :
- c. [INSÉREZ LE SCÉNARIO ICI] lorsque l'entreprise est en mesure d'éviter de payer 50 000 \$ à titre d'impôt?

## CM. Programme des divulgations volontaires

CM10 a) Supposons que vous découvrez une erreur [INSERT IF AN SME : dans la déclaration de revenus de votre entreprise produite il y a deux ans / INSERT IF AN INTERMEDIARY : dans la déclaration de revenus d'un client produite il y a deux ans] et vous réalisez que vous devez toujours 1 000 \$. Que feriez-vous? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Rien/C'est le problème de l'ARC
- 02 – Consulter le site Web de l'ARC pour trouver des options
- 03 – Communiquer avec un comptable ou un fiscaliste (DISPLAY AS PRE-CODE ONLY FOR SMEs)
- 04 – Produire une modification
- 05 – Communiquer avec l'ARC par téléphone
- 06 - Communiquer avec le Programme des divulgations volontaires
- 07 – Autre (précisez et consignez)
- 99 – Je ne sais pas/Refuse de répondre

CM10b) [SI CHOISIT « RIEN/C'EST LE PROBLÈME DE L'ARC « POUR CM10a] Si vous réalisez que [INSERT IF SME: votre entreprise doit / INSERT IF INTERMEDIARY: votre client doit] toujours 10 000 \$, que feriez-vous? DISPLAY LIST FROM CM10a

CM10c) [SI CHOISIT « RIEN/C'EST LE PROBLÈME DE L'ARC «] Si vous réalisez que [INSERT IF AN SME: votre entreprise doit / INSERT IF AN INTERMEDIARY: votre client doit] toujours 20 000 \$, que feriez-vous?

CM11) Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure est-il important ... ? LISEZ DE FAÇON ALÉATOIRE – AUTORISEZ UN SEUL CODE PAR RELEVÉ

- c) Pour l'ARC de recouvrer les taxes impayées lorsque les gens travaillent sous la table pour de l'argent?
- d) Pour l'ARC de recouvrer les taxes impayées lorsque les gens ne déclarent pas des biens ou des revenus étrangers imposables.

00 – Pas du tout important

10 – Très important

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Ne sait pas/Refus

## H. Profil de l'entreprise

*Ces dernières questions seront utilisées à des fins de statistique seulement. Soyez assuré que toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.*

H1. [POSE ONLY IF AN SME] Dans quelle industrie ou quel secteur exploitez-vous votre entreprise? Si vous êtes actif dans plus d'un secteur, veuillez déterminer le secteur d'activité principal. **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

01 – Services d'hébergement et de restauration

02 – Administratif et de soutien

03 – Agriculture, foresterie, pêche et chasse

04 – Arts, spectacles et loisirs

05 – Construction

06 – Services d'enseignement

07 – Finance et assurance

08 – Soins de santé et assistance sociale

09 – Gestion de sociétés et d'entreprises

10 – Fabrication

11 – Extraction minière, pétrolière et gazière

12 – Services professionnels, scientifiques et techniques

13 – Administration publique

14 – Services immobiliers et services de location et de location à bail

- 15 – Organisme de bienfaisance enregistré
- 16 – Commerce de détail
- 17 – Transport et entreposage
- 18 – Services publics
- 19 – Services de gestion des déchets et d'assainissement
- 20 – Commerce de gros
- 21 – Industrie de l'information et industrie culturelle
- 98 – Autre secteur : veuillez préciser votre secteur [ZONE DE TEXTE OUVERTE BOX : \_\_\_\_\_]
- 99 – Je préfère ne pas répondre

H2. [POSE H2 ONLY IF A TAX INTERMEDIARY] Quels types de tâches fiscales votre entreprise fait-elle pour le compte de vos clients qui sont des petites entreprises? Veuillez indiquer tout ce qui s'applique à vous.  
**ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES**

- 01 – Comptabilité
- 02 – Paie
- 03 – Préparation de déclarations
- 04 – Tenue de livres
- 98 – Autre type de tâches : veuillez préciser [ZONE DE TEXTE OUVERTE BOX : \_\_\_\_\_]
- 99 – Je préfère ne pas répondre

H3. Depuis combien de temps votre entreprise mène-t-elle ses activités? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Moins d'un an
- 02 – 1 à 2 ans
- 03 – 3 à 5 ans
- 04 – 6 à 10 ans
- 05 – Plus de 10 ans
- 99 – Je préfère ne pas répondre

H4. Dans quelle région votre entreprise se trouve-t-elle? **AUTORISEZ UN SEUL CODE**

- 01 – Atlantique
- 02 – Québec
- 03 – Ontario
- 04 – Ouest canadien

05 – Territoires (Nunavut, Yukon, Nord-Ouest)

06 – Emplacements et activités dans plusieurs régions du pays

99 – Je préfère ne pas répondre

*Merci d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Votre opinion est importante pour nous.*

## Canada Revenue Agency

### 2019-2020 Annual Corporate Research

## Business Questionnaire

---

### Introduction

The Government of Canada is conducting this research survey on behalf of the Canada Revenue Agency. **Narrative Research** has been hired to administer the survey. Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur FRANÇAIS au dessus **[DIRECT RESPONDENT TO THE FRENCH LANGUAGE VERSION]**. The survey takes about 15 minutes to complete and is voluntary and completely confidential. Your answers will remain anonymous. Click [here](#) if you wish to verify its authenticity. To view our privacy policy, click here.

### Region

H4. In which region is your business based? **[PERMIT ONE CODE ONLY] [WATCH QUOTAS]**

01 – Atlantic

02 – Quebec

03 – Ontario

04 – Western Canada

05 –Territories (Nunavut, Yukon, Northwest)

06 – National operation/Locations in multiple regions

99 – I would rather not say

### A. Preliminary Profiling

A1. Do you work with small and medium business clients on tax-related matters? For this study, small and medium businesses are defined as firms with annual gross revenue of \$50 million or less. **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Yes – QUALIFIES AS A TAX INTERMEDIARY. **GO TO B1.**

02 – No – POTENTIAL QUALIFYING SME. **CONTINUE TO A2.**

**[POSE A2 THROUGH A6 TO SMEs ONLY]**

A2. How many employees work for your company in Canada, including yourself? This includes full-time, part-time and seasonal staff, but does not include contract staff or outsourced work. **[PERMIT ONE CODE ONLY-ALL QUESTIONS ARE OBLIGATORY]**

01 – 1

02 – 2 to 4

03 – 5 to 19

04 – 20 to 49

05 – 50 to 99

06 – 100 or more

A3. Would you say that your annual revenue is approximately? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Under \$1 million

02 – \$1 to under \$5 million

03 – \$5 to under \$10 million

04 – \$10 to under \$25 million

05 – \$25 to under \$50 million

06 – \$50 million or more – **SKIP TO TERMINATION SCREEN**

A4. Is your company...? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – A sole proprietorship

02 – A partnership

03 – A trust

- 04 – A registered charity
- 05 – A non-profit organization
- 06 – A cooperative
- 07 – An incorporated business

A5. In your business do you make decisions about, or are you directly involved with, any of the following? Please choose all that apply to you. **[PERMIT MULTIPLE RESPONSES]**

- 01 – Tax-related matters **[MUST SELECT THIS OPTION OR SURVEY IS TERMINATED]**
- 02 – Payroll
- 03 – GST/HST preparation
- 04 – Bookkeeping
- 05 – None of the above – **SKIP TO TERMINATION SCREEN**

A6. Which of the following best describes your position within the business: **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

- 01 – President/CEO/Owner
- 02 – Chief Financial Officer/Comptroller
- 03 – Accountant
- 04 – Payroll Manager/Officer
- 05 – Manager
- 06 – Bookkeeper
- 07 – Financial Officer
- 98 – Some other position – **SKIP TO TERMINATION SCREEN**
- 99 – I would rather not say – **SKIP TO TERMINATION SCREEN**

**Create Variable "RESPONDENT TYPE" -**

**1 = TAX INTERMEDIARY (A1=01)**

**2 = SME (A1≠01, A3=01-05, A5=01-04, A6=01-07)**



## B. Overall Perceptions of CRA

B1. On a scale of 0 to 10, how would you rate the overall performance of the Canada Revenue Agency (CRA)?  
**[PERMIT ONE CODE ONLY]**

0 – Terrible

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Excellent

99 – I don't know – **SKIP TO B3**

B2. Why do you rate the performance of the CRA as **[RESPONSE FROM B1]** out of 10? **[RECORD VERBATIM]**

98 – Open-ended text box

99 – I don't know

B3. On a scale of 0 to 10, where 0 means completely disagree and 10 means completely agree, based on your general impressions of the CRA, how would you rate the following statements about the CRA?: **[ROTATE STATEMENTS] [PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT]**

**[PROGRAMMER INSTRUCTION: Show as grid]**

[Rows]

- m) The CRA treats taxpayer information with complete confidentiality.*
- n) The CRA is honest in dealing with taxpayers.*
- o) The CRA treats taxpayers with respect.*
- p) The CRA treats taxpayers fairly.*
- q) The CRA is efficient in its operations.*
- r) The CRA can be trusted to do what is right in administering Canadians' taxes and benefits.*
- s) The CRA works hard at helping Canadians with their tax and benefits matters.*
- t) The information provided by CRA is easy to understand.*
- u) The CRA provides enough information to meet your business tax obligations.*
- v) Information from the CRA arrives in time for your business.*
- w) The CRA makes the process of filing business taxes easy.*
- x) The CRA processes business tax returns in a timely manner.*

0 – Completely disagree

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Completely agree

99 – I don't know

### **C. Income Tax Filing and Planning (SMEs ONLY)**

C1. When filing business income taxes, does your business:

**[PERMIT ONE CODE ONLY]**

- 04 – Use in-house resources to prepare tax documentation
- 05 – Use an outside tax preparation service, or
- 06 – Use a combination of in-house and outside services
- 99 – I don't know

C2. And what about tax planning? Does your business:

**[PERMIT ONE CODE ONLY]**

- 04 – Use in-house resources for tax planning
- 05 – Use an outside service for tax planning, or
- 06 – Use a combination of in-house and outside services
- 99 – I don't know

#### **D. Experience with CRA – Contacts**

D1. In the last 12 months, have you contacted the CRA for business purposes, other than for sending a business tax return? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Yes

02 – No – **SKIP TO D7**

99 – I can't recall – **SKIP TO D7**

D2. How did you most recently contact the CRA? Please choose all that apply. **[PERMIT MULTIPLE RESPONSES]**

01 – By telephone

02 – By fax

04 – By mail

05 – Other (NO SPECIFY)

99 – I can't recall – **SKIP TO D7**

D3. **[POSE D3 ONLY IF MORE THAN ONE RESPONSE AT D2. ONLY SHOW THOSE SELECTED AT D2]** Thinking about your most recent contact, how did you get in touch with the CRA? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – By telephone

02 – By fax

04 – By mail

05 – Other

99 – I can't recall – **SKIP TO D7**

D4. What was the purpose of your most recent contact? Please choose all that apply. **[PERMIT MULTIPLE RESPONSES]**

08 – Seek general information other than about filing business taxes

09 – Seek clarification of information sent to **[IF TAX INTERMEDIARY: a client] [IF SME: you]** by the CRA

10 – Make a payment owing on business taxes **[IF TAX INTERMEDIARY: for a client]**

11 – Try to resolve a dispute **[IF TAX INTERMEDIARY: a client] [IF SME: you]** had with the CRA

12 – Seek information before filing business taxes **[IF TAX INTERMEDIARY: for a client]**

13 – Seek information after filing business taxes **[IF TAX INTERMEDIARY: for a client]**

14 – Submit documents **[IF TAX INTERMEDIARY: for a client]** that the CRA had requested

100 – Some other reason: please specify reason [open-ended text: \_\_\_\_\_]

101 – I can't recall

D5. On a scale of 0 to 10, how satisfied are you with the overall **quality of the service** you received when you contacted the CRA **[INSERT RESPONSE FROM D3, OR FROM D2 IF D3 WASN'T ASKED]** on this most recent occasion? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

0 – Completely dissatisfied

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Completely satisfied

99 – I don't know

D6. **[POSE D6 ONLY IF "BY TELEPHONE" AT D3, OR D2 IF D3 WAS NOT POSED]** Did you get what you needed from the CRA on this particular occasion? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Yes

02 – No

99 – I can't recall

D6a. **[POSE D6a ONLY IF "YES" TO D6]** Did you have to call more than once to get what you needed? **PERMIT ONE CODE ONLY**

01 – Yes

02 – No

99 – I can't recall

D7. Based on your experience, how would you compare CRA's level of customer service with the service you might receive from ...: **[PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT – ROTATE STATEMENTS]**

*c) Financial institutions with which you currently do business, for example, banks, credit unions.*

*d) Other federal government agencies and departments you have dealt with.*

01 – Better

02 – About the same

03 – Worse

99 – I don't know

D8. And compared to two or three years ago, would you say that the level of service provided by the CRA is better, about the same, or worse? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Better

02 – About the same

03 – Worse

99 – I don't know

## **E. CRA Website**

E1. **In the past 12 months**, have you visited the tax pages of the Canada.ca website to search for information on tax-related matters? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Yes

02 – No

99 – I don't know

E2. **[POSE E2 ONLY IF E1=YES]** For each of the following statements about the tax pages of the Canada.ca website, please rate your level of agreement using a scale from 0 to 10, where 0 means “completely disagree” and 10 means “completely agree.” **[ROTATE STATEMENTS - PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT]**

*a. The information provided on the tax pages of the Canada.ca website is easy to understand.*

*b. It is easy to find the information I'm looking for.*

*c. The website provides me with the information I need.*

0 – Completely disagree

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Completely agree

99 – I don't know

E3. **[POSE E3 AND E4 ONLY TO SMEs]** Are you registered with the CRA's My Account or My Business Account online service? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – My Account

02 – My Business Account

03 – Both My Account and My Business Account

04 – Neither

99 – Not sure / I don't know

E4. **[POSE E4 ONLY IF E3=01, 02 or 03]** For each of the following statements about **[INSERT "My Account" IF 01 IN E3. INSERT "My Business Account" IF 02 OR 03 IN E3]**, please indicate whether you agree or disagree, using a scale of 0 to 10 where 0 means "completely disagree" and 10 means "completely agree." **ROTATE STATEMENTS - PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT**

a. *It is easy to use [INSERT: My Account or My Business Account].*

b. *The services provided in [INSERT: My Account or My Business Account] are relevant to my needs.*

c. *I'm confident that [INSERT: My Account or My Business Account] is a secure online platform.*

0 – Completely disagree

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Completely agree

99 – I don't know

**E5. [POSE E5 AND E6 ONLY IF TAX INTERMEDIARY]** Are you registered with the CRA's Represent a Client online service? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Yes

02 – No

99 – I don't know

**E6. [POSE E6 ONLY IF E5=YES]** For each of the following statements about Represent a Client, please indicate whether you agree or disagree, using a scale of 0 to 10 where 0 means "completely disagree" and 10 means "completely agree." **[ROTATE STATEMENTS - PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT]**

*a. It is easy to use Represent a Client.*

*b. The services provided in Represent a Client are relevant to my needs.*

*c. I'm confident that Represent a Client is a secure online platform.*

0 – Completely disagree

1



2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Completely agree

99 – I don't know

## F. Compliance Burden

F1. “Red tape” is defined as unnecessary and undue compliance burden – that is, the time and resources spent by business to demonstrate compliance with the federal government regulations. With respect to your business, please indicate the extent to which you agree or disagree with the following statements. **[ROTATE STATEMENTS - PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT]**

- f) Over the past year, I've spent less time searching for information I require to meet **[IF SME: my]** business obligations to the CRA.*
- g) I am able to understand the information the CRA provides me to help my **[IF TAX INTERMEDIARY: clients meet their] [IF SME: business meet its]** reporting obligations.*
- h) Online services available on the taxes page of the Canada.ca website make it easy for **[IF TAX INTERMEDIARY: me to comply with] [IF SME: my business to comply with its]** reporting obligations.*
- i) The CRA develops new products and services that are in line with the realities of conducting business.*
- j) The CRA takes the needs of businesses into account when developing new products and services.*

0 – Completely disagree

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Completely agree

99 – I don't know

## **CM. General Attitudes about Compliance**

*The next few questions cover issues related to businesses cheating on taxes in general. By tax cheating, we mean businesses that deliberately do not declare some of their income. Nothing in this section is related to your organization, but we are interested in your views on this topic. Again, I'd like to reassure you that your answers will in no way affect your relationship with the Government of Canada or the CRA.*

CM1. On a scale of 0 to 10, where 0 means it is not at all common and 10 means it is very common, how common do you think tax cheating by businesses is in Canada? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

00 – Not at all common

10 – Very common

99 – Don't Know/Not Applicable

CM2. Over the past couple of years, do you think tax cheating by businesses has ...:

**[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Increased

02 – Decreased, or

03 – Remained the same

99 – Don't Know/Not Applicable

CM3. Do you think the CRA is currently putting too much, too little, or about the right amount of effort into reducing tax cheating by businesses? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Too much effort

02 – Too little effort

03 – About the right amount of effort

99 – Don't Know/Not Applicable

CM4. On a scale from 0 to 10, where 0 means very unlikely and 10 means very likely, how likely do you think it is that Canadian businesses that cheat on their taxes will get caught?

**[PERMIT ONE CODE ONLY]**

00 – Very unlikely

10 – Very likely

99 – Don't Know/Not Applicable

CM5. Imagine you were in a situation where a company you know may be cheating on its taxes. Using a scale of 0 to 10, where 0 means not at all likely and 10 means very likely, what is the likelihood you would report this company if ... ? **[PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT – POSE IN ORDER]**

*a) You suspected the company was cheating?*

*b) You knew for certain the company was cheating?*

00 – Not at all likely

10 – Very likely

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Refused

CM6. Thinking about the level of taxes that Canadian businesses pay compared to the services that are provided by governments, do you feel that businesses pay significantly too much, somewhat too much, about the right amount, or too little in taxes? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

01 – Significantly too much

02 – Somewhat too much

03 – About the right amount

04 – Too little

99 – Don't Know/Not Applicable

CM7. Please indicate how much you agree or disagree with each of the following statements. Use a scale from 0 to 10, where 0 means you completely disagree, and 10 means you completely agree.

**[ROTATE STATEMENTS - PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT]**

- j. *Given the opportunity, most businesses would hide income to avoid paying taxes.*
- k. *It's OK for businesses not to declare income received in cash.*
- l. *When businesses cheat on their taxes, it reduces the money available for essential services such as health and education.*
- m. *The CRA would never find out about income received in cash that is not declared on business tax forms.*
- n. *Taxes help the government do worthwhile things.*
- o. *Penalties are effective at discouraging future tax cheating.*
- p. *Businesses that are not paying tax on all their income, or are not collecting GST/HST, have an unfair advantage over businesses that do.*
- q. *It is acceptable for businesses to ask people to pay cash for goods and services to avoid paying income tax.*
- r. **[POSE STATEMENT "i" ONLY IF AN SME]** *It impacts my business when competitors do not correctly report all their income to the CRA.*

00 – Completely disagree

10 – Completely agree

99 – Don't Know/Not Applicable

## CM. Severity of Types of Cheating

CM8. Using a scale from 0 to 10, where 0 means "not cheating at all" and 10 means "serious cheating," how would you rate the following behaviours? **[ROTATE STATEMENTS - PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT]**

- n. *Under-reporting cash income*
- o. *Over-claiming **[INSERT IF SME: "expenses" / INSERT IF INTERMEDIARY: "credits"]***
- p. *Filing false claims for tax benefit programs*
- q. *Offering customers a deal on home or car repairs if they pay cash **[POSE ONLY IF AN SME]***
- r. *Getting a "deal" on home or car repairs for cash **[POSE ONLY IF AN INTERMEDIARY]***
- s. *Not claiming foreign assets or income, including from tax havens*
- t. *Receiving a charitable donation credit that is bigger than the donation made **[POSE ONLY IF AN SME]***
- u. *Promoting a charitable donation program where the tax credits exceed the amount donated **[POSE ONLY IF AN INTERMEDIARY]***
- v. *Not registering one's business when required to do so*
- w. *Paying employees in cash to avoid payroll taxes **[POSE ONLY IF AN SME]***
- x. *Working and being paid in cash to avoid income taxes **[POSE ONLY IF AN INTERMEDIARY]***
- y. *Condo/house flipping without claiming the profit **[Condo/house flipping means buying and selling a condo/house for profit without living in it for some time.]***

z. *Using a tax lawyer to lower your taxes*

00 – Not cheating at all

10 – Serious cheating

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Not Applicable

CM9. **[FOR ANY RATINGS OF 5 OR LESS IN CM8, CHOOSE ONE AT RANDOM AND ASK:]** You rated **[INSERT SCENARIO HERE]** as not serious cheating. Please consider the following scenario and rate on a scale of 0 to 10, where 0 means “not cheating at all” and 10 means “serious cheating.”

How serious would you rate the following?: **PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT**

a. **[INSERT SCENARIO HERE]** where the business is able to avoid paying \$1,000 in taxes?

**[if still 5 or less, ask]:**

b. **[INSERT SCENARIO HERE]** where the business is able to avoid paying \$10,000 in taxes?

**[if still 5 or less, ask]:**

c. **[INSERT SCENARIO HERE]** where the business is able to avoid paying \$50,000 in taxes?

00 – Not cheating at all

10 – Serious cheating

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know

## **CM. Voluntary Disclosure Program**

CM10a. Say you discovered a mistake **[INSERT IF AN SME: from the business taxes you filed two years ago, where you realize you still owed \$1,000] / [INSERT IF AN INTERMEDIARY: on a client's taxes from two years ago, where you realize they still owed \$1,000]**. What would you do? **[PERMIT ONE CODE ONLY – DISPLAY LIST ON SCREEN]**

01 - Nothing/It's the CRA's problem

02 - Visit/Research options on CRA website

03 - Contact accountant/tax professional (**DISPLAY AS A PRE-CODE ONLY FOR SMES**)

04 - File an amendment

05 - Contact the CRA by phone

06 - Contact the Voluntary Disclosures Program

07 - Other (specify and record)

99 – Don't Know/Not Applicable

CM10b. **[IF NOTHING/IT'S THE CRA'S PROBLEM IN CM10a]**: And if you realized **[INSERT IF AN SME: your business / INSERT IF AN INTERMEDIARY: they]** still owed \$10,000, what would you do? **[DISPLAY LIST FROM CM10a]**

CM10c. **[IF STILL NOTHING/IT'S THE CRA'S PROBLEM IN CM10b]**: And if you realized **[INSERT IF AN SME: your business / INSERT IF AN INTERMEDIARY: they]** still owed \$20,000, what would you do? **[DISPLAY LIST FROM CM10a]**

CM11) On a scale of 0 to 10, where 0 means "not at all important" and 10 means "very important," how important is it ... ? **[ROTATE ORDER OF STATEMENTS – PERMIT ONE CODE ONLY PER STATEMENT]**

a) *For CRA to recover unpaid taxes when people work under the table for cash?*

b) *For CRA to recover unpaid taxes when people do not declare taxable foreign income or assets?*

00 – Not at all important

10 – Very important

**VOLUNTEERED**

99 – Don't Know/Not Applicable

## **H. Corporate Profile**

*These last few questions will be used for statistical purposes only. Please be assured that all of your answers will remain completely anonymous and confidential.*



H1. **[POSE ONLY IF AN SME]** In which industry or sector does your business operate? If you are active in more than one sector, please identify the main sector of operations. **[PERMIT ONE RESPONSE ONLY]**

01 – Accommodation and food services

02 – Administrative and support

03 – Agriculture, forestry, fishing and hunting

04 – Arts, entertainment and recreation

05 – Construction

06 – Educational services

07 – Finance and insurance

08 – Health care and social assistance

09 – Management of companies and enterprises

10 – Manufacturing

11 – Mining, oil and gas extraction

12 – Professional, scientific and technical services

13 – Public administration

14 – Real estate, rental and leasing

15 – Registered charity

16 – Retail trade

17 – Transportation and warehousing

18 – Utilities

19 – Waste management and remediation services

20 – Wholesale trade

21 – Information and cultural industries

98 – Some other sector: please specify your business sector **[open-ended text box: \_\_\_\_\_]**

99 – I would rather not say

H2. **[POSE H2 ONLY IF A TAX INTERMEDIARY]** What types of tax-related work does your company do on behalf of your small business clients? Please choose all that apply. **[MULTIPLE RESPONSES ACCEPTED]**

01 – Accounting

02 – Payroll

03 – Tax preparation

04 – Bookkeeping

98 – Some other type of work: please specify [**open-ended text box:** \_\_\_\_\_]

99 – I would rather not say

H3. How long has your business been in operation? [**PERMIT ONE CODE ONLY**]

01 – Less than one year

02 – 1 to 2 years

03 – 3 to 5 years

04 – 6 to 10 years

05 – Over 10 years

99 – I would rather not say

*Thank you for taking the time to complete this survey. Your opinions are important to us.*



## Annexe C

### Questionnaires de recrutement

Questionnaire de recrutement  
 Recherche d'entreprise annuelle de 2019- 2020 – grand public

Questionnaire n° \_\_\_\_\_

Date du dernier groupe \_\_\_\_\_

Nombre de groupes antérieurs \_\_\_\_\_

<p><b>Sherbrooke, QC (en français)</b></p> <p>[3 mars]</p> <p>Groupe 11 : Faible conformité @ 17 h 30 100 \$</p> <p>Groupe 12 : Conformité élevée @ 19 h 30 100 \$</p>	<p>Recrutez : 9 personnes par groupe</p> <p>Prime : <b>100 \$</b></p> <p>Étude n° : <b>CRA001-1026</b></p> <p><b>Définitions :</b></p> <p><b>Faible conformité :</b></p> <p>Score bas pour au moins deux des trois questions à la Q1</p> <p><b>Conformité élevée :</b></p> <p>Score élevé pour au moins deux des trois questions à la Q1</p>
<p>Nom du répondant : _____</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (maison)</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (travail)</p> <p>N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou</p> <p>Courriel du répondant : _____ envoyé?</p> <p>Source de l'échantillon : panel aléatoire client référence</p> <p>(encerclez)</p>	<p>Intervieweur : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>Validé : _____</p> <p>Fichiers centraux : _____</p> <p>Listes : _____</p> <p>Quotas : _____</p>

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ et je vous téléphone de [NOM], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que

ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays.

**Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :**

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

**EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION.** Environ sept à neuf personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 100 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

Oui..... 1 **CONTINUEZ**

Non..... 2 **DEMANDEZ SI UNE AUTRE PERSONNE DU MÉNAGE POURRAIT  
ÊTRE INTÉRESSÉE - SI NON, REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

**[Si préfère continuer en français pour les groupes de Sherbrooke qui seront dirigés en français, demandez :]**

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?

Oui..... 1

Non..... 2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

**[Si préfère continuer en français pour les groupes de Kitchener, Calgary ou Halifax 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 écrite en anglais seulement, puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela ?

Oui..... 1

Non..... 2 **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

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

**CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :**

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

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

	Oui	Non
Pour une firme de recherche marketing	1	2
Pour un magazine ou un journal	1	2
Pour une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Pour une firme de relations publiques	1	2
Pour le gouvernement fédéral ou provincial	1	2
Pour une agence de publicité ou de graphisme	1	2
Pour une entreprise de préparation de déclarations de revenus	1	2
En comptabilité	1	2

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

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

Oui ..... 1 **CONTINUEZ**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

**TERMINEZ SI MOINS DE 2 ANS**

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

Oui ..... 1 **CONTINUEZ**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

Oui ..... 1 **MAX 4 PAR GROUPE**

Non ..... 2 **PASSEZ À Q1**

S6) Il y a combien de temps de cela? \_\_\_\_\_

**TERMINEZ SI AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS**

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

**TERMINEZ SI PLUS DE 4 GROUPES DE DISCUSSION**

## **POSEZ À TOUS**

Q1) Veuillez me dire si vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes fortement en désaccord et 10 signifie que vous êtes fortement d'accord. Qu'en est-il de l'énoncé ... ?

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

**6 à 10 sur l'échelle = Bas**

**0 à 5 sur l'échelle = Élevé**



b) L'Agence du revenu du Canada n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus.

**6 à 10 sur l'échelle = Bas**

**0 à 5 sur l'échelle = Élevé**

c) Si l'occasion se présentait, la plupart des gens ne déclareraient pas tous leurs revenus pour éviter l'impôt.

**6 à 10 sur l'échelle = Bas**

**0 à 5 sur l'échelle = Élevé**

**NOTE À L'INTERVIEWEUR :**

**Critères d'admissibilité des répondants :**

**Groupes de FAIBLE Conformité – Groupes 1,5,11,13 :**

Score de BAS (6-10) à au moins deux des trois questions Q1a-c

**Groupes de Conformité ÉLEVÉE - Groupes 2,6,12,14 :**

Score de ÉLEVÉ (0-5) à au moins deux des trois questions Q1a-c

Q2) Pouvez-vous me dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Avez-vous...?

Moins de 20 ans..... 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

De 20 à 24 } ans 2

De 25 à 34 ans ..... 3

De 35 à 44 ans ..... 4

De 45 à 54 ans ..... 5

De 55 à 64 ans ..... 6

65 ans et + ..... 7

Refuse ..... 8 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

**BONNE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE**

Q3) Quelle est votre situation d'emploi actuelle?

Travailleur(euse) à temps plein..... 1

Travailleur(euse) à temps partiel .....	2	
Travailleur(euse) autonome.....	3	
Retraité(e).....	4	<b>MAX 2 PAR GROUPE</b>
Sans emploi à l'heure actuelle .....	5	<b>PASSEZ À Q5 – MAX 3 PAR GROUPE</b>
Étudiant(e) .....	6	<b>PASSEZ À Q5 – MAX 2 PAR GROUPE</b>
Autre .....	7	
NSP/REFUSE.....	99	

Q4) Dans quel secteur d'activité (SI À UN EMPLOI : travaillez-vous présentement) (SI À LA RETRAITE : travailliez-vous avant votre retraite)? **BONNE DIVERSITÉ**

Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	2
Construction	3
Fabrication	4
Commerce de gros	5
Commerce de détail	6
Transport et entreposage	7
Industrie de l'information et industrie culturelle	8
Finance et assurances	9
Services immobiliers et services de location et de location à bail	10
Services professionnels, scientifiques et techniques	11
Gestion de sociétés et d'entreprises	12
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	13
Services d'enseignement	14
Services publics	15
Soins de santé et assistance sociale	16
Arts, spectacles et loisirs	17
Hébergement et services de restauration	18

Administrations publiques	19
Autres services (Veuillez préciser) _____	99

Q5) En vous incluant, combien de personnes de plus de 18 ans composent votre ménage?

Une ..... 1 **POSEZ 6A**

Plus d'une ..... 2 **PASSEZ À 6B**

Q6) En 2019, le revenu de votre ménage a-t-il été :

Inférieur à 20 000 \$ ..... 1

De 20 000 \$ à 34 999 \$ ..... 2

De 35 000 \$ à 44 999 \$ ..... 3

De 45 000 \$ à 59 999 \$ ..... 4

De 60 000 \$ à 74 999 \$ ..... 5

[SI Q5b=2] De 75 000 \$ à 99 999 \$ ..... 6

} **BONNE DIVERSITÉ**  
**DANS CHAQUE**  
**GROUPE**

Q7) Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

Études secondaires non terminées..... 1

Études secondaires terminées..... 2

Études collégiales ou universitaires non terminées.... 3

Études collégiales ou universitaires terminées..... 4

REFUSE/NSP ..... 9

} **BONNE DIVERSITÉ**  
**DANS CHAQUE**  
 -----

Q8) **NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE**

Homme ..... 1

Femme ..... 2

} **RÉPARTITION 50-50 DANS**  
**CHAQUE GROUPE**

**INVITATION**

Q9) Excellent, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion le (DATE À HEURE)? La séance durera environ 2 heures.

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

Q10) Nous demandons aux participants des groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et de verbaliser leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer votre opinion (AU BESOIN : en français/anglais) devant d'autres personnes? Êtes-vous...? (lisez la liste)

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

Q11) Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d'examiner des images ou d'écrire des choses pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?

- Oui ..... 1 REMERCEZ ET TERMINEZ
- Non ..... 2 CONTINUEZ
- Ne sait pas ..... 3 REMERCEZ ET TERMINEZ

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

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

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

- Oui ..... 1 CONTINUEZ

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

**Sherbrooke, QC (en français)**

[3 mars]

Groupe 11 : Faible conformité @ 17 h 30 100 \$

Groupe 12 : Conformité élevée @ 19 h 30 100 \$

**Enjeux relatifs à la confidentialité :**

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

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

Oui ..... 1 **PASSEZ À P2**

Non ..... 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

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

**PASSEZ À P1A**

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

Oui ..... 1 **PASSEZ À P2**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

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

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**

Non ..... 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

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

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

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

P3) Les employés du gouvernement du Canada peuvent être sur place afin d'observer les groupes en personne derrière un miroir sans tain ou ils peuvent observer la session à distance via un site Web sécurisé. Ils ne prendront aucune part à la discussion et ils ne recevront ni votre nom.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**

Non ..... 2 **PASSEZ À P3A**

P3a) Il s'agit d'une procédure qualitative normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes en personne. Ils seront assis dans une pièce séparée et observeront derrière un miroir sans tain ou ils visionneront la session en ligne par le biais d'un site Web sécurisé. Ils seront là tout simplement pour entendre vos opinions sans intermédiaires. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes ainsi que s'entretenir avec le modérateur pour discuter, s'il y a lieu, des questions supplémentaires à poser au groupe.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**

**Invitation**

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l'adresse de l'endroit où se tiendra le groupe de discussion? Il aura lieu à

Sept24 1268, Prospect Street Sherbrooke, QC
---

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

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

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

Prénom \_\_\_\_\_

Nom de famille \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

N° de téléphone le jour \_\_\_\_\_

N° de téléphone le soir \_\_\_\_\_

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



## 2019-2020 Annual Corporate Research – Gen Pop Screener Questions

Questionnaire # \_\_\_\_\_

Date of Last Group \_\_\_\_\_

# of previous groups \_\_\_\_\_

<p><b>Kitchener, ON</b> [February 24]</p> <p>Group 1: Low Compliance @ 5:30 pm \$100</p> <p>Group 2: High Compliance @ 7:30 pm \$100</p> <p><b>Calgary, AB</b> [February 26]</p> <p>Group 5: Low Compliance @ 6:00 pm \$100</p> <p>Group 6: High Compliance @ 8:00 pm \$100</p> <p><b>Sherbrooke, QC (French)</b> [March 3]</p> <p>Group 11: Low Compliance @ 5:30 pm \$100</p> <p>Group 12: High Compliance @ 7:30 pm \$100</p> <p><b>Halifax, NS</b> [March 3]</p> <p>Group 13: Low Compliance @ 6:00 pm \$100</p> <p>Group 14: High Compliance @ 8:00 pm \$100</p>	<p>Recruit: 9 per group</p> <p>Honorarium: <b>\$100</b></p> <p>Study#: <b>CRA001-1026</b></p> <p><b>Definitions:</b></p> <p><b>Low Compliance:</b> If scores low on at least 2 out of 3 on Q1</p> <p><b>High Compliance:</b> If scores high on at least 2 out of 3 on Q1</p>
---	--

Respondent's name: _____	Interviewer: _____
Respondent's phone #: _____ (home)	Date: _____
Respondent's phone #: _____ (work)	Validated: _____
Respondent's fax #: _____ sent? _____ or	Quality Central: _____
Respondent's e-mail : _____ sent? _____	On List: _____
Sample source ( <i>circle</i> ): panel      random      client      referral	On Quotas: _____

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

**When connected to the right person, ask:**

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

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

Yes.....1 **CONTINUE**

No.....2 **ASK IF ANYONE ELSE IN THE HOUSEHOLD MIGHT BE INTERESTED  
IF NOT, THANK AND TERMINATE**

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

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

Yes.....1

No.....2 **THANK AND END THE INTERVIEW**

**[If prefers to continue in French for the Kitchener, Calgary or Halifax English-language focus groups, ask:]** The discussion will be held entirely in English, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in English. Would you be comfortable doing this?

Yes.....1

No.....2 **THANK AND END THE INTERVIEW**

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

**ADDITIONAL CLARIFICATION IF NEEDED:**

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

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

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

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

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

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

S3) How long have you lived in [CITY]? \_\_\_\_\_  
**TERMINATE IF LESS THAN 2 YEARS**

- S4) Are you the head or co-head of your household?  
Yes ..... 1 **CONTINUE**  
No ..... 2 **THANK AND TERMINATE**

- S5) Have you ever attended a consumer group discussion, an interview or survey which was arranged in advance and for which you received a sum of money?  
Yes ..... 1 **MAX. 4 PER GROUP**  
No ..... 2 **GO TO Q1**

S6) How long ago was it? \_\_\_\_\_  
**TERMINATE IF IN THE PAST 6 MONTHS**

S7) How many consumer discussion groups have you attended in the past 5 years? \_\_\_\_\_  
**TERMINATE IF MORE THAN 4 DISCUSSION GROUPS**

**ASK ALL**

- Q1) For each of the following statements, I would like to know whether you agree or disagree. Please respond using a scale of 0 to 10 where 0 means you strongly disagree and 10 means you strongly agree. How about ...
- a) Considering the services we receive from the federal government, the public pays too much federal income tax.  
**6-10 on the scale = Low**  
**0-5 on the scale = High**
  
  - b) The CRA would never find out about income received in cash that is not declared on their tax return.

**6-10 on the scale = Low**

**0-5 on the scale = High**

c) Given the opportunity most people would hide income to avoid taxes.

**6-10 on the scale = Low**

**0-5 on the scale = High**

**INTERVIEWER NOTE:**

**Respondent qualifies as follows:**

**LOW Compliance Groups 1,5,11,13:** Score of LOW (6-10) on at least 2 of 3 at Q1a-c.

**HIGH Compliance Groups 2,6,12,14:** Score of HIGH (0-5) on at least 2 of 3 at Q1a-c.

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

Under 20..... 1 **THANK AND TERMINATE**

20-24 years ..... 2

25-34 years ..... 3

35-44 years ..... 4

45-54 years ..... 5

55-64 years ..... 6

65+ years ..... 7

Refuse ..... 8 **THANK AND TERMINATE**

} **ENSURE GOOD MIX PER GROUP**

Q3) What is your current employment status?

Working full-time ..... 1

Working part-time ..... 2

Self-employed..... 3

Retired ..... 4 **MAX 2 PER GROUP**

Currently not working ..... 5 **SKIP TO Q5 – MAX 3 PER GROUP**

Student .....	6	<b>SKIP TO Q5 – MAX 2 PER GROUP</b>
Other .....	7	
DK/RF.....	99	

Q4) And what sector of the economy (**IF EMPLOYED:** do you currently work in) (**IF RETIRED:** were you employed in before retirement)?

**ENSURE A GOOD MIX FOR THOSE CURRENTLY EMPLOYED**

Agriculture, Forestry, Fishing and Hunting.....	1
Mining and oil and gas extraction .....	2
Construction .....	3
Manufacturing.....	4
Wholesale Trade.....	5
Retail Trade .....	6
Transportation and warehousing .....	7
Information and cultural industries .....	8
Finance and Insurance.....	9
Real estate and rental and leasing .....	10
Professional, scientific and technical services.....	11
Management of companies and enterprises .....	12
Administrative and support, waste management and remediation services .....	13
Education services .....	14
Utilities .....	15
Health care and social assistance .....	16
Arts, entertainment and recreation .....	17
Accommodation and food services .....	18
Public administration .....	19
Other services (specify) .....	20

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

One ..... 1

More than one..... 2



Q6a) What was your household's income for 2019?

- Under \$20,000..... 1
- Between \$20,000 and \$34,999 ..... 2
- Between \$35,000 and \$44,999 ..... 3
- Between \$45,000 and \$59,999 ..... 4
- Between \$60,000 and \$74,999 ..... 5
- Between \$75,000 and \$99,999 ..... 6
- Over \$100,000 ..... 7

} **ENSURE  
GOOD  
MIX PER  
GROUP**

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

- Some high school only ..... 1
- Completed high school..... 2
- Some College/University ..... 3
- Complete College/University ..... 4
- RF/DK..... 8

} **ENSURE  
GOOD  
MIX PER  
GROUP**

Q8) **DO NOT ASK – NOTE GENDER**

- Male..... 1
- Female ..... 2

} **ENSURE 50-50 SPLIT IN EACH GROUP**

## INVITATION

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

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

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

Very comfortable..... 1 **MINIMUM 5 PER GROUP**

Fairly comfortable ..... 2

Comfortable..... 3

Not very comfortable ..... 4 **THANK AND TERMINATE**

Very uncomfortable ..... 5 **THANK AND TERMINATE**

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

Yes ..... 1 **THANK AND TERMINATE**

No ..... 2 **CONTINUE**

DK ..... 3 **THANK AND TERMINATE**

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

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

Q12) As I mentioned earlier, the group discussion will take place on Date at Time and will last 2 hours. Participants will receive an incentive of \$100 as a thank you for their time. Would you be willing to attend?

Yes ..... 1 **CONTINUE**

No ..... 2 **THANK AND TERMINATE**

**Kitchener, ON**

[February 24]

Group 1: LOW Compliance @ 5:30 pm

Group 2: HIGH Compliance @ 7:30 pm

**Calgary, AB**

[February 26]

Group 5: LOW Compliance @ 6:00 pm

Group 6: HIGH Compliance @ 8:00 pm

**Sherbrooke, QC (French)**

[March 3]

Group 11: LOW Compliance @ 5:30 pm

Group 12: HIGH Compliance @ 7:30 pm

**Halifax, NS**

[March 3]

Group 13: LOW Compliance @ 6:00 pm

Group 14: HIGH Compliance @ 8:00 pm

## PRIVACY QUESTIONS

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

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

Yes ..... 1 **GO TO P2**

No ..... 2 **READ RESPONDENT INFO BELOW**

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

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

Yes ..... 1 **GO TO P2**

No ..... 2 **THANK & TERMINATE**

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

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

Yes ..... 1 **THANK & GO TO P3**

No ..... 2 **READ RESPONDENT INFO BELOW**

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

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

Yes ..... 1 **THANK & GO TO P3**

No ..... 2 **THANK AND TERMINATE**

P3) Employees from the Government of Canada may be onsite to observe the groups in-person from behind a one-way mirror or they may observe the session remotely through a secure website. They will not take part in the discussion in any way, and they will not be given your name.

Do you agree to be observed by Government of Canada employees?

Yes ..... 1 **THANK & GO TO INVITATION**

No ..... 2 **GO TO P3A**

P3a) It is standard qualitative procedure to invite clients, in this case, Government of Canada employees, to observe the groups in person. They will be seated in a separate room and observe from behind a one-way mirror or they will be viewing the session online via a secure website. They will be there simply to hear your opinions first hand although they may take their own notes and confer with the moderator on occasion to discuss whether there are any additional questions to ask the group.

Do you agree to be observed by Government of Canada employees?

Yes ..... 1 **THANK & GO TO INVITATION**

No ..... 2 **THANK & TERMINATE**

**Invitation:**

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

<b>Kitchener</b> <b>Metroline Research</b> <b>Group</b>	<b>Calgary</b> <b>Qualitative</b> <b>Coordination</b>	<b>Sherbrooke</b> <b>Sept 24</b>	<b>Halifax</b> <b>Narrative Research</b> <b>7071 Bayers Road,</b>
---	---	-------------------------------------	---

7 Duke Street, Suite 301	707 – 10 Avenue SW, Suite 120	1268 Prospect Street	Suite 5001
-----------------------------	----------------------------------	-------------------------	------------

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

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

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

First name \_\_\_\_\_

Last Name \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Day time phone number \_\_\_\_\_

Night time phone number \_\_\_\_\_

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





# Questionnaire de recrutement

## Recherche d'entreprise annuel de 2019-2020 – PME/INTERMÉDIAIRES

Questionnaire n° \_\_\_\_\_

Date du dernier groupe \_\_\_\_\_

Nombre de groupes antérieurs \_\_\_\_\_

<p><b>Montréal, QC (en français)</b></p> <p>[2 mars]</p> <p>Groupe 9 : Décideurs de PME @ 18 h 00 150 \$</p> <p>Groupe 10 : Intermédiaires fiscaux @ 20 h 00 150 \$</p> <p><b>Définitions :</b></p> <p><b>Décideurs de PME :</b> &lt;100 employés, responsable seul ou avec d'autres de la prise de décisions et traite avec l'ARC.</p> <p><b>Intermédiaires fiscaux :</b> &lt;100 employés et est un intermédiaire fiscal.</p>	<p>Recrutez : 9 personnes par groupe pour que 8 d'entre elles se présentent</p> <p>Prime : <b>150 \$ (PME) et (Intermédiaires)</b></p> <p>Étude n° : <b>CRA001-1026</b></p>
<p>Nom du répondant : _____</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (maison)</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (travail)</p> <p>N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou</p> <p>Courriel du répondant : _____ envoyé?</p> <p>Source de l'échantillon : panel aléatoire client référence (encerclez)</p>	<p>Intervieweur : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>Validé : _____</p> <p>Fichiers centraux : _____</p> <p>Listes : _____</p> <p>Quotas : _____</p>

### Introduction

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

**UNIQUEMENT LORSQUE VOUS FAITES DES APPELS PENDANT LES HEURES OUVRABLES**

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

**Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :**

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

A.

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

Oui ..... **POSEZ Q1a**

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

B.

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

Oui ..... **POSEZ Q1a**

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

**EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION.** Environ sept à neuf personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 150 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

Oui ..... 1 CONTINUEZ

Non ..... 2 REMERCEZ ET TERMINEZ

**UNIQUEMENT LORSQUE VOUS FAITES DES APPELS APRÈS LES HEURES OUVRABLES**

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

**Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :**

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [Si la personne préfère parler anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais] We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

A.

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

Oui ..... 1 POSEZ Q1a

Non ..... 2 DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL. SI PAS D'INTERMÉDIAIRE FISCAL, POSEZ LA QUESTION « B ».

B.

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

Oui ..... POSEZ Q1a

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

**EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION.** Environ sept à neuf personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 150 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

Oui ..... 1 **CONTINUEZ**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

## LISEZ À TOUS

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

**[Si préfère continuer en français pour les groupes de Montréal qui seront dirigés en français, demandez :]**

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?

Oui ..... 1

Non ..... 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

**[Si préfère continuer en français pour les groupes de Toronto, Calgary ou Halifax 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 écrite en anglais seulement, puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela ?

Oui ..... 1

Non ..... 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

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

**CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :**

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

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

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

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

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

Homme ..... 1

Femme ..... 2

1c) Vous y compris, environ combien d’employés votre entreprise compte-t-elle? Veuillez inclure tous les employés à temps plein et les employés permanents à temps partiel qui travaillent dans tous les emplacements et toutes les succursales de votre entreprise, s’il y a lieu.

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

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

- Oui ..... 1 **PASSEZ À Q1d a**
- Non ..... 2 **PASSEZ À Q1f**

1d a) Quel est votre rôle au sein de l'entreprise? (Si rôle acceptable – GO to 1e)

[Les petites et moyennes entreprises (<100 employés) - comprennent les décideurs ou les personnes impliquées dans les décisions liées aux questions fiscales, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres. Les titres d'emploi acceptables comprennent:]

- Président / PDG / Propriétaire ... 1
- CFO / Contrôleur..... 2
- Comptable ..... 3
- Gestionnaire de la paie / agent.. 4
- Gestionnaire ..... 5
- Comptable ..... 6
- Agent financier ..... 7

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

- Oui, personnellement avec l'ARC ..... 1 **GROUPES DE DÉCIDEURS PME 3,7,9,15**

Non, quelqu'un d'autre fait affaire avec ARC..... 2    **MAX 4 PAR GROUPE**

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

Oui ..... 1    **ADMISSIBLE AUX GROUPES DES INTERMÉDIAIRES FISCAUX 4,8,10,16**

Non ..... 2

**NOTE À L'INTERVIEWEUR :**

**Critères d'admissibilité des répondants :**

**Groupes de PME 3,7,9,15 :**

<100 employés (Q1c=1-5),

Responsable de la prise de décisions (Q1d=1) et

Traite avec l'ARC (Q1e=1).

**Groupes d'intermédiaires fiscaux 4,8,10,16 :**

<100 employés (Q1c=1-5) et

Est un intermédiaire fiscal (Q1f=1)

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

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

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

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

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

**0 à 3 sur l'échelle = Remercier et conclure**

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

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

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

**0 à 3 sur l'échelle = Remercier et conclure**

3) Avant de vous poser d'autres questions pour vérifier votre admissibilité, seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion qui aura lieu le **Date à Heure**? Le groupe durera tout au plus 2 heures et, comme je l'ai mentionné, vous recevrez 150 \$.

Oui ..... 1 **CONTINUEZ**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Ne sait pas (ne lisez pas) ..... 3 **FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL**

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

Très à l'aise ..... 1 **MINIMUM 5 PAR GROUPE**

Plutôt à l'aise ..... 2

À l'aise..... 3

Pas tellement à l'aise ..... 4 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Très mal à l'aise ..... 5 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

Oui ..... 1 **POSEZ Q5B ET Q5c**

Non ..... 2 **PASSEZ À L'INVITATION**

NSP/PDR ..... 9 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

5b) À combien de ces séances avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

\_\_\_\_\_ **SI 5 OU PLUS REMERCIEZ ET TERMINEZ; SINON, CONTINUEZ**



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

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Non ..... 2 **CONTINUEZ**

### **Invitation**

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

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Non ..... 2 **CONTINUEZ**

Ne sait pas ..... 3 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

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

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

Oui ..... 1 **CONTINUEZ**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

**Montréal, QC (en français)**

[2 mars]

Groupe 9 : Décideurs de PME @ 18 h 00

Groupe 10 : Intermédiaires fiscaux @ 20 h 00

**Enjeux relatifs à la confidentialité :**

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

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

Oui ..... 1 **PASSEZ À P2**

Non ..... 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

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

**PASSEZ À P1A**

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

Oui ..... 1 **PASSEZ À P2**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

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

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**

Non ..... 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

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

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

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

P3) Les employés du gouvernement du Canada peuvent être sur place afin d'observer les groupes en personne derrière un miroir sans tain ou ils peuvent observer la session à distance via un site Web sécurisé. Ils ne prendront aucune part à la discussion et ils ne recevront ni votre nom ni le nom de l'entreprise.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**

Non ..... 2 **PASSEZ À P3A**

P3a) Il s'agit d'une procédure qualitative normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes en personne. Ils seront assis dans une pièce séparée et observeront derrière un miroir sans tain ou ils visionneront la session en ligne par le biais d'un site Web sécurisé. Ils seront là tout simplement pour entendre vos opinions sans intermédiaires. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes ainsi que s'entretenir avec le modérateur pour discuter, s'il y a lieu, des questions supplémentaires à poser au groupe.

Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui ..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**

Non ..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

### **Invitation**

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l'adresse de l'endroit où se tiendra le groupe de discussion? Il aura lieu à

**Montreal**

**AdHoc**

**400 boul. De Maisonneuve West**

Suite 1200

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

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas vous participer, veuillez nous en aviser pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au

[#]. Demandez à parler à [nom]. Quelqu'un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour confirmer votre présence.

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

Prénom \_\_\_\_\_

Nom de famille \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

N° de téléphone le jour \_\_\_\_\_

N° de téléphone le soir \_\_\_\_\_

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



**Recruitment Screener**  
**2019-2020 Annual Corporate Survey – SME/INTERMEDIARIES**

Questionnaire # \_\_\_\_\_

Date of Last Group \_\_\_\_\_

# of previous groups \_\_\_\_\_

<p><b>Toronto, ON</b>  [February 25]</p> <p>Group 3: SME Decision-makers @ 6:00 pm \$150</p> <p>Group 4: Tax Intermediaries @ 8:00 pm \$150</p> <p><b>Calgary, AB</b>  [February 27]</p> <p>Group 7: SME Decision-makers @ 6:00 pm \$150</p> <p>Group 8: Tax Intermediaries @ 8:00 pm \$150</p> <p><b>Montreal, QC (French)</b>  [March 2]</p> <p>Group 9: SME Decision-makers @ 6:00 pm \$150</p> <p>Group 10: Tax Intermediaries @ 8:00 pm \$150</p> <p><b>Halifax, NS</b>  [March 4]</p> <p>Group 15: SME Decision-makers @ 6:00 pm \$150</p> <p>Group 16: Tax Intermediaries @ 8:00 pm \$150</p>	<p>Recruit: 9 for 8 show per group</p> <p>Honorarium: <b>\$150 (SME) (Intermediaries)</b></p> <p>Study#: <b>CRA001-1026</b></p> <p><b>Definitions:</b></p> <p><b>SME Decision-makers:</b>  &lt;100 employees, has sole/shared decision-making responsibilities and deals with the CRA.</p> <p><b>Tax Intermediary:</b>  &lt;100 employees and is a tax intermediary.</p>
--	--

Respondent's name: \_\_\_\_\_

Respondent's phone #: \_\_\_\_\_ (home)

Respondent's phone #: \_\_\_\_\_ (work)

Respondent's fax #: \_\_\_\_\_ sent? \_\_\_\_\_ or

Respondent's e-mail : \_\_\_\_\_ sent? \_\_\_\_\_

Sample source (*circle*): panel      random      client      referral

Interviewer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Validated:

\_\_\_\_\_

Quality Central:

\_\_\_\_\_

On List:

\_\_\_\_\_

On Quotas:

\_\_\_\_\_

**Introduction**

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

**FOR DAYTIME CALLING ONLY**

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

**When connected to the right person, ask:**

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

A.

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

Yes ..... 1 **CONTINUE TO Q1a**

No ..... 2 **ASK FOR THE APPROPRIATE CONTACT. IF CONTACT NOT AVAILABLE SCHEDULE CALLBACK. IF DOES NOT EXIST, CONTINUE TO "B".**

B.

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

Yes ..... 1 **CONTINUE to Q1a**

No ..... 2 **ASK FOR THE APPROPRIATE CONTACT. IF CONTACT NOT AVAILABLE SCHEDULE CALLBACK. IF DOES NOT EXIST OR NOT WILLING, TERMINATE.**

**EXPLAIN FOCUS GROUPS.** About seven to nine people will be taking part, all of them randomly recruited just like you. The discussion will last no more than two hours and will take place during the evening. For their time, participants will receive an honorarium of \$150. But before we invite you to attend, we need to ask you a few questions to ensure that we get a good mix and variety of people. May I ask you a few questions? This will take about 5 minutes.



**FOR EVENING CALLING ONLY**

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

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

Yes ..... 1 **CONTINUE TO Q1a**

No ..... 2 **ASK FOR THE APPROPRIATE CONTACT. IF CONTACT NOT AVAILABLE SCHEDULE CALLBACK. IF DOES NOT EXIST, CONTINUE TO "B".**

B.

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

Yes ..... 1 **CONTINUE to Q1a**

No ..... 2 **ASK FOR THE APPROPRIATE CONTACT. IF CONTACT NOT AVAILABLE SCHEDULE CALLBACK. IF DOES NOT EXIST OR NOT WILLING, TERMINATE.**

**EXPLAIN FOCUS GROUPS.** About seven to nine people will be taking part, all of them randomly recruited just like you. The discussion will last no more than two hours and will take place during the evening. For their time, participants will receive an honorarium of [SME: \$150 / INTERMEDIARY: \$150]. But before we invite you to attend, we need to ask you a few questions to ensure that we get a good mix and variety of people. May I ask you a few questions? This will take about 5 minutes.

Yes ..... 1 **CONTINUE**

No ..... 2 **THANK AND TERMINATE**

**READ TO ALL**

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

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

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

- Yes        1
- No         2        **Thank and end the interview**

**[If prefers to continue in French for the Toronto, Calgary or Halifax English-language focus groups, ask:]** La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication écrite en anglais seulement, puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela ?

- Yes        1
- No         2        **Thank and end the interview**

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

**ADDITIONAL CLARIFICATION IF NEEDED:**

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

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

	Yes	No
A marketing research firm	1	2

A magazine or newspaper	<b>1</b>	<b>2</b>
A radio or television station	<b>1</b>	<b>2</b>
A public relations company	<b>1</b>	<b>2</b>
The government, whether federal or provincial	<b>1</b>	<b>2</b>
An advertising agency or graphic design firm	<b>1</b>	<b>2</b>

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

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

Male..... 1

Female ..... 2

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

1 ..... 1

2 – 4 ..... 2

5 – 19 ..... 3

20 – 49 ..... 4

50 – 99 ..... 5

100 or more ..... 6 **THANK AND TERMINATE**

Don't know ..... 9 **THANK AND TERMINATE**



**ENSURE GOOD MIX PER GROUP**

1d) Do you have sole or shared responsibilities in your organization for matters related to taxes, payroll, GST/HST preparation or bookkeeping? [AN OWNER WHO OVERSEES THE WHOLE ORGANIZATION WOULD QUALIFY HERE. PLEASE ENSURE THAT THE GROUPS ARE NOT COMPRISED ONLY OF ACCOUNTANTS AND BOOKKEEPERS.]

Yes ..... 1 **GO TO Q1d a)**

No ..... 2 **GO TO Q1f**

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

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

- President/CEO/Owner..... 1
- CFO/Comptroller ..... 2
- Accountant ..... 3
- Payroll Manager/Officer..... 4
- Manager ..... 5
- Bookkeeper ..... 6
- Financial Officer..... 7

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

- Yes, deal personally with CRA ..... 1 **QUALIFIES FOR SME GROUPS 3,7,9,15**
- No, someone else deal with CRA..... 2 **MAX 4 PER GROUP**

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

- Yes ..... 1 **QUALIFIES FOR TAX INTERMEDIARY GROUPS 4,8,10,16**
- No ..... 2

**INTERVIEWER NOTE:**

**Respondent qualifies as follows:**

**SME Groups 3,7,9,15:** <100 employees (Q1c=1-5), has decision-making responsibilities (Q1d=1) and deals with the CRA (Q1e=1).

**Tax Intermediary Groups 4,8,10,16:** <100 employees (Q1c=1-5) and is a tax intermediary (Q1f=1).

**\*If a respondent qualifies for both, place them in the Tax Intermediary Group.**

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

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

**7-10 on the scale = Recruit at least 5**

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

**0-3 on the scale = Thank and terminate**

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

**7-10 on the scale = Thank and terminate**

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

**0-3 on the scale = Recruit at least 5**

3) Before we ask you further qualification questions, would you be available to attend a focus group on **Date, at Time?** It will last no more than 2 hours, and as mentioned, you would be receiving \$150.

Yes ..... 1 **CONTINUE**

No ..... 2 **THANK AND TERMINATE**

DK (do not read) ..... 3 **ARRANGE CALLBACK**

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

Very comfortable..... 1 **minimum 5 per group**

Fairly comfortable ..... 2

Comfortable..... 3

Not very comfortable ..... 4 **THANK AND TERMINATE**

Very uncomfortable ..... 5 **THANK AND TERMINATE**

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

Yes ..... 1 **ASK Q5B AND Q5c**

No ..... 2 **SKIP TO INVITE**

DNK / DNA ..... 9 **THANK AND TERMINATE**

5b) And how many of these sessions have you attended in the past five years?

\_\_\_\_\_ **IF 5 OR MORE THANK AND TERMINATE. OTHERWISE CONTINUE**

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

Yes .....1 **THANK AND TERMINATE**

No .....2 **CONTINUE**

**Invitation**

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

- Yes ..... 1 **THANK AND TERMINATE**
- No ..... 2 **CONTINUE**
- DK ..... 3 **THANK AND TERMINATE**

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

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

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

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

<b>Toronto, ON</b>	
[February 25]	
Group 3: SME Decision-makers	@ 6:00 pm
Group 4: Tax Intermediaries	@ 8:00 pm
<b>Calgary, AB</b>	
[February 27]	
Group 7: SME Decision-makers	@ 6:00 pm
Group 8: Tax Intermediaries	@ 8:00 pm
<b>Montreal, QC (French)</b>	

[March 2]

Group 9: SME Decision-makers @ 6:00 pm

Group 10: Tax Intermediaries @ 8:00 pm

**Halifax, NS**

[March 4]

Group 15: SME Decision-makers @ 6:00 pm

Group 16: Tax Intermediaries @ 8:00 pm



## Privacy Questions

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

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

Yes ..... 1 **GO TO P2**

No ..... 2 **READ RESPONDENT INFO BELOW**

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

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

Yes ..... 1 **GO TO P2**

No ..... 2 **THANK & TERMINATE**

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

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

Yes ..... 1 **THANK & GO TO P3**

No ..... 2 **READ RESPONDENT INFO BELOW**

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

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

Yes ..... 1 **THANK & GO TO P3**

No ..... 2 **THANK AND TERMINATE**

P3) Employees from the Government of Canada may be onsite to observe the groups in-person from behind a one-way mirror or they may observe the session remotely through a secure website. They will not take part in the discussion in any way, and they will not be given your name or the name of the business.

Do you agree to be observed by Government of Canada employees?

Yes ..... 1 **THANK & GO TO INVITATION**

No ..... 2 **GO TO P3A**

P3a) It is standard qualitative procedure to invite clients, in this case, Government of Canada employees, to observe the groups in person. They will be seated in a separate room and observe from behind a one-way mirror or they will be viewing the session online via a secure website. They will be there simply to hear your opinions first hand although they may take their own notes and confer with the moderator on occasion to discuss whether there are any additional questions to ask the group.

Do you agree to be observed by Government of Canada employees?

Yes ..... 1 **THANK & GO TO INVITATION**

No ..... 2 **THANK & TERMINATE**

**Invitation:**

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

<b>Toronto</b> CRC Research Midtown 1867 Young Street Suite 200	<b>Calgary</b> Qualitative Coordination 707 – 10 Avenue SW, Suite 120	<b>Montreal</b> AdHoc 400 boul. De Maisonneuve West Suite 1200	<b>Halifax</b> Narrative Research 7071 Bayers Road, Suite 5001
--	---	--	---

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

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

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

First name \_\_\_\_\_

Last Name \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Day time phone number \_\_\_\_\_

Night time phone number \_\_\_\_\_

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

Annexe D

Guide et exercices du modérateur

## ARC – GUIDE DE DISCUSSION DÉFINITIF (Grand public) — Février 2020

### Introduction (10 minutes)

- Remerciez les participants de s’être déplacés.
- Informez-les de la durée de la séance (2 heures).
- Soulignez le fait que la discussion est enregistrée et qu’il y a un miroir d’observation derrière lequel se trouvent des collègues (votre participation demeure anonyme, les observateurs n’ont aucune information personnelle à votre sujet, ils sont présents pour observer le modérateur et mieux comprendre le sujet discuté).
- Insistez sur le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et qu’ils seront rapportés une fois compilés. Personne ne sera identifié. La participation est volontaire.
- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, respecter le temps alloué, s’assurer que tous participent et faire preuve d’objectivité.
- Assurez les participants que le modérateur n’a pas de parti pris ni de connaissance particulière des sujets qui feront l’objet de la discussion.
- Expliquez le rôle des participants : nous ne vous demandons pas d’être des experts, vous n’avez pas à tous être d’accord, nous vous demandons d’exprimer vos opinions ouvertement et honnêtement et rappelez-vous qu’il n’y a pas de mauvaises réponses.
- SVP fermez ou mettez sous mode « silence » les téléphones cellulaires.
- Invitez les participants à se présenter, en ne donnant que leur prénom.

### Impressions de l’ARC (20 minutes)

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

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

- Dans l’ensemble, quelles sont vos impressions à l’égard du régime fiscal du Canada?
- Et quelles sont vos impressions à l’égard de l’ARC, c’est-à-dire l’agence chargée de l’administration du régime fiscal?
- Qu’est-ce que l’ARC fait bien?
- Qu’est-ce que l’ARC peut améliorer?
- Avez-vous le sentiment que l’ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?
- L’Agence du revenu du Canada fait l’objet d’une transformation qui vise à faire en sorte que les gens se sentent comme des clients importants, plutôt que juste de simples numéros. L’Agence s’est engagée à réaliser la nouvelle vision, soit d’être juste, digne de confiance et au service des gens d’abord.

- Connaissez-vous cette nouvelle orientation? Ce nouvel engagement est-il important pour vous?
- Qu'est-ce que l'Agence doit faire pour démontrer qu'elle respecte cet engagement? Est-ce que cela changerait la façon dont vous interagiriez avec l'Agence?
- APPROFONDIR LES NOTIONS AFIN D'ÊTRE JUSTE, DIGNE DE CONFIANCE ET AU SERVICE DES GENS D'ABORD – autrement
  - Certains d'entre vous ont (peut-être) mentionné la complexité du régime fiscal ou de la façon dont l'Agence du revenu du Canada l'administre –
    - Selon vous, comment la complexité du système influence-t-elle la façon dont vous jugez l'équité du régime fiscal?
    - Pensez-vous que l'Agence l'administre de façon équitable?
  - Quel soutien supplémentaire l'Agence pourrait-elle apporter? [Remarque pour l'animateur : Éloignez-vous du sujet de l'accès téléphonique et concentrez-vous sur d'autres secteurs à prendre en compte] Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire précisément pour vous aider à gérer la complexité du régime fiscal?
  - Dans quels secteurs ou à qui devrait-on fournir un soutien supplémentaire?

### **Enjeux actuels et comportement (15 minutes)**

- Prenons quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus. La plupart des gens n'aiment pas faire leur déclaration de revenus, mais j'aimerais en savoir un peu plus au sujet du processus que vous suivez chaque année lorsque vous faites votre déclaration de revenus.
- En ce qui concerne votre déclaration de revenus personnelle, la remplissez-vous vous-même ou demandez-vous à quelqu'un de la remplir pour vous? Si quelqu'un la remplit pour vous, de qui s'agit-il? Pourquoi demandez-vous à quelqu'un d'autre de le faire pour vous?
- Trouvez-vous le processus plus facile/plus difficile ces dernières années? Pourquoi?
- Si vous recherchez des renseignements sur la façon de produire votre déclaration de revenus, où regarderiez-vous en premier?
- Avez-vous visité les pages de l'impôt sur le site Canada.ca?
- [Si a visité le site Web :] Que cherchiez-vous? Avez-vous trouvé ce dont vous aviez besoin, l'explication était-elle claire?
- Les renseignements étaient-ils à jour, faciles à comprendre, faciles à trouver?
- Avez-vous déjà entendu parler de Mon dossier? Vous êtes-vous inscrit(e)?
- L'Agence met en œuvre un système d'identification unique pour les personnes qui utilisent les services de Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client<sup>1</sup>. Cela signifie que les utilisateurs seront en mesure d'ouvrir une seule session pour accéder à tous les services sécurisés de l'Agence auxquels ils sont inscrits.

---

<sup>1</sup>Le service Représenter un client est un portail permettant aux fiscalistes d'accéder aux impôts de leurs clients et de prendre des mesures à leur égard.

- L'Agence veut nommer cette page d'ouverture de session unique « Mon dossier de l'Agence » :
  - Que pensez-vous du nouveau nom « Mon dossier de l'Agence »?
    - [Cherchez à savoir auprès des participants ce qui leur convient ou ce qui ne leur convient pas]
    - Que devriez-vous savoir avant que le changement se produise?

### **L'intégrité du régime fiscal (15 minutes)**

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

*Faire de la vitesse sur l'autoroute*

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

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

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

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

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

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

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

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

- Croyez-vous que la plupart des gens que vous connaissez respectent les règles fiscales ou non?
- Selon vous, à quel point l'ARC est-elle efficace pour trouver les personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt et régler ces cas? Croyez-vous que l'ARC est meilleure/pire que les autorités fiscales des autres pays développés?
- Quels sont les conséquences des gens qui ne paient pas leur juste part d'impôt? Quel est l'impact sur vous/les Canadiens/l'ARC quand les gens ne paient pas leur juste part d'impôt?
- Si vous suspectiez quelqu'un de pratiquer la fraude fiscale, quelle est la probabilité que vous signaliez cette personne?
  - [PEU DE PROBABILITÉ DE SIGNALER LA PERSONNE :] Pourquoi?
  - [PROBABILITÉ DE SIGNALER LA PERSONNE :] Pourquoi signaleriez-vous cette personne?



- Que feriez-vous si vous étiez certain que cette personne pratiquait la fraude fiscale? La signaleriez-vous? Pourquoi oui/non?
- Quelles circonstances affecteraient votre décision de signaler une personne qui fraude? SONDER : Montant d'argent en question, personne qui vous est liée, degré de connaissance de la personne, depuis combien de temps la fraude a lieu.
- Sauriez-vous comment signaler une personne qui pratique la fraude fiscale?
- Comme vous le savez peut-être, il y a ce qu'on appelle l'économie clandestine<sup>2</sup>. Un bon exemple de ce concept est de payer pour des biens ou des services en argent comptant dans le but d'éviter de payer la taxe de vente (p. ex., rénovation de maison, réparation de voiture).
  - Connaissez-vous l'expression « économie clandestine »? [SI LES PARTICIPANTS NE LA CONNAISSENT PAS :] Comment décririez-vous ce type de tricherie?
  - Pensez-vous que l'ARC lutte efficacement contre ce problème? Que pourrait-on faire d'autre?

### L'économie clandestine (20 minutes)

**[Présentez les exercices de bulles de pensée]** Je vais vous distribuer une séquence de dialogues et j'aimerais que vous écriviez ce que vous pensez que la deuxième personne pourrait répondre.

- Un employé à temps plein loue également sa caravane, mais il ne déclare pas les gains provenant de la location dans sa déclaration de revenus.
  - 1) L'une des personnes dit : J'ai gagné un peu l'argent l'année dernière en louant ma caravane et je n'ai pas l'intention de payer les 500 dollars que je dois dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
  - 2) L'une des personnes dit : J'ai gagné de l'argent l'année dernière en louant ma caravane et je n'ai pas l'intention de déclarer les 2 000 dollars que j'ai gagnés dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
  - 3) L'une des personnes dit : J'ai gagné beaucoup d'argent l'année dernière en louant ma caravane et je n'ai pas l'intention de déclarer les 5 000 dollars que j'ai gagnés dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
- Selon vous, quel type de messages trouverait un écho chez les gens pour qu'ils prennent davantage conscience que même une fraude fiscale mineure peut aboutir à une grosse somme d'argent?
  - [Approfondissez les concepts d'équité et de « gros poisson par rapport au petit poisson »]
    - Qu'est-ce qui devrait être fait pour que vous pensiez que les « gros poissons » sont adéquatement ciblés et paient leur « juste part »?
      - Que devriez-vous savoir?
      - Comment l'apprendriez-vous?
      - Si vous deviez entendre parler d'une personne ou d'une entreprise locale poursuivie pour évasion fiscale, quel montant vous semblerait

---

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

assez élevé pour vous donner l'impression qu'un « gros poisson » s'est fait prendre?

### **Divulgateion volontaire (10 minutes)**

Si, par hasard, vous consultiez vos déclarations de revenus passées et que vous découvriez que vous auriez dû payer 1 000 dollars supplémentaires il y a deux ans de cela, que feriez-vous?

[Posez des questions sur les motivations d'une personne qui a un comportement d'observation et sur celles d'une personne qui pense que « c'est le travail de l'Agence de faire un suivi » ou quelque chose de semblable]

### **Observation à l'étranger (15 minutes)**

- Avez-vous récemment entendu parler dans les médias des paradis fiscaux à l'étranger? Qu'avez-vous entendu dire?
- Que pensez-vous de ces personnes et de ces sociétés qui dissimulent des revenus à l'étranger dans des paradis fiscaux? Est-ce un problème majeur ou mineur?
- Pensez-vous que l'ARC en fait assez pour enrayer ce type d'inobservation à l'étranger? Pourquoi?
- Avez-vous entendu parler de mesures, d'outils ou de projets que l'ARC a mis en place pour empêcher les personnes et les sociétés de dissimuler leurs revenus à l'étranger pour éviter de payer l'impôt?
- Comment l'ARC pourrait-elle mieux traiter cette question?

### **Règlements (10 minutes)**

Maintenant que nous avons discuté de plusieurs sujets en rapport avec la fraude fiscale et la façon dont l'Agence l'aborde, j'aimerais aborder un dernier aspect des efforts déployés par l'Agence pour recouvrer l'impôt dû. Comme vous pouvez probablement le deviner, il arrive parfois que des entreprises ou des personnes soient en désaccord avec la position de l'Agence concernant l'interprétation juridique à savoir si quelque chose est imposable ou ne l'est pas, que ce soit au Canada ou à l'extérieur de nos frontières. Les comptables et les vérificateurs font leur travail, puis les avocats sont impliqués, et il peut s'agir d'une situation très longue à régler.

Parfois, ces situations sont portées devant la Cour canadienne de l'impôt (CCI), et parfois, l'Agence et la personne ou l'organisation finissent par négocier un règlement extrajudiciaire où le montant d'impôt à payer peut se trouver entre ce que l'Agence et la personne ou l'organisation avaient envisagé en premier lieu.

J'aimerais vous poser une question au sujet de ces règlements : Dans quelle mesure avez-vous confiance que l'Agence négociera la meilleure entente possible? Votre niveau de confiance est-il élevé, faible ou moyen?

[APPROFONDISSEZ LES RAISONS POUR LESQUELLES LE NIVEAU DE CONFIANCE EST ÉLEVÉ OU FAIBLE]

Enfin, si vous en connaissiez plus au sujet de ces règlements, pensez-vous que vous auriez plus confiance ou moins confiance que l'Agence collecterait le plus d'impôts possible?

### **Conclusion (5 minutes)**

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

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

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

# CRA FINAL MODERATOR'S GUIDE (Gen Pop) – February 2020

## Introduction (10 Minutes)

- Thank participants for attending
- Advise on the length of the session (2 hours)
- Highlight recording of the discussion, one-way mirror and colleagues viewing in back room (participants are anonymous - GoC observers do not know any personal information, are present to observe the moderator and increase general understanding of the topics to be discussed)
- Highlight the fact that results are entirely confidential and reported all together/individuals are not identified/participation is voluntary
- Explain the role of moderator: to ask questions, to be timekeeper, to ensure everyone participates, and to be objective
- Assure participants that moderator has no special interest in or knowledge of the issues discussed
- Explain role of participants: not expected to be experts, no need to agree with each other, speak openly and frankly about opinions and remember that there are no wrong answers
- Please silence or turn off any mobile devices
- Invite participants to introduce themselves, just first names

## Impressions of CRA (25 Minutes)

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

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

- Overall, what are your impressions of Canada's tax system?
- And what are your impressions of the CRA, that is, the agency responsible for the administration of the tax system? [Note to moderator – levels of taxation and what is taxable is not in the CRA's mandate, rather it is the administrator]
- What does the CRA do well?
- What can the CRA improve upon?
- As far as you know, are there things the CRA has improved in recent years?
- The CRA is going through a transformation and trying to make people feel like a valued client rather than just another number. The CRA is committed to a new vision of being Fair, Trusted, and Helpful by Putting People First.

Are you aware of this new direction? Is this commitment important to you?

What would you need to see from the CRA to show that they are meeting this commitment? Does this change how you would interact with the CRA?

- PROBE ON NOTIONS OF FAIRNESS, TRUST, HELPFULNESS AND PUTTING PEOPLE FIRST - otherwise
  - Some of you (may have) mentioned complexity of the tax system or the way the CRA administers it –
    - can you tell me more about how you feel about how the complexity of the system impacts how fair you view the tax system?
    - And how do you see the CRA, are they fair in how they administer it?
  - How would you see the CRA being more helpful? [Note to moderator: Ease away from phone access, seeking areas of other considerations] What specifically could the CRA do to help you deal with the complexity of the tax system?
  - In what areas or to whom should additional support be provided?

## Current Issues and Behaviour (15 Minutes)

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

- For your own tax return, do you do it yourself, or do you have someone do it for you? If someone does it for you, who are they? Why do you get them to do it?
- Do you find the process easier/more difficult in recent years? Why?
- If you were looking for information about doing your taxes, where would you look first?
- Have you visited the tax pages of the Canada.ca website?
- [If visited the website:] What were you looking for? Did you find what you needed, was the explanation of the issue clear?
- Have you heard of MyAccount? Have you set it up?
- The CRA is implementing a single sign in system for those who use My Account, My Business Account, and the Represent A Client<sup>3</sup> services. This means users will be able to login once to access all secure CRA services to which they're registered.
  - The CRA is looking to call this single sign in page "My CRA Account" :
    - How do you feel about the new name "My CRA Account"?
      - [Probe on what works/doesn't work for them]
      - What would you need to know before the change happens?

## Integrity of the Tax System (15 Minutes)

---

<sup>3</sup> "Represent a Client" service is a portal for tax professionals to access and take action on their clients' taxes.

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

*Speeding on the highway.*

*Parking in a disabled parking spot without a permit.*

*Filing an inaccurate tax return in order to avoid paying what you really owe.*

*Paying cash for goods or services to avoid paying sales tax.*

*Littering while driving.*

*Taking money or equipment from a company you work for.*

*Selling some jewelry and then filing an insurance claim saying it was stolen.*

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

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

- Do you believe that most people you know follow tax rules, or not?
- How effective do you think CRA is at finding and addressing issues involving people not paying their fair share of taxes? Would you think CRA is better/worse than other developed countries’ tax administration systems?
- What are the implications of people not paying their fair share of taxes? What are the impacts on you/Canada/CRA when people do not pay their fair share?
- If you suspected someone you knew of tax cheating, what is the likelihood you would report this person?
  - [IF UNLIKELY TO REPORT:] Why not?
  - [IF LIKELY TO REPORT:] Why would you report this person?
  - What if you were certain this person was tax cheating? Would you report him or her? Why/why not?
  - What circumstances would affect your decision to report someone who is cheating? PROBE: Amount of money involved, person related to you, how well you know the person, how long the cheating has been going on.
  - Would you know how to report someone who was cheating on their taxes?
- As you may know, there is something called the underground economy<sup>4</sup>. A good example of this is paying cash for a service or a good to avoid paying the tax (e.g., home improvement, car repair).

---

<sup>4</sup> If necessary clarify difference between “black market = illegal business activity – admittedly also not claimed for tax purposes” versus “underground economy = legal business activity but not claimed under tax reporting”

- Are you familiar with the expression Underground Economy? [IF NOT FAMILIAR:] How would you describe this kind of cheating?
- Do you believe the CRA is effective in addressing this issue? What else could be done?

## Underground Economy (20 minutes)

**[Introduce thought bubble exercises]** I would like to hand out a sequence of dialogues that I would like you to write out your thoughts on what the second person might say.

- Someone employed full time also rents out their camper on the side, but does not report these earnings on their tax return.
  - 1) One says – I earned some money last year renting out my trailer and wasn't thinking of paying the \$500 I should owe on my tax return. What do you think? The other says – I think ... .
  - 2) One says – I earned money last year renting out my trailer and wasn't thinking of reporting the \$2000 I should owe on my tax return. What do you think? The other says – I think ... .
  - 3) One says – I earned good money last year renting out my trailer and wasn't thinking of reporting the \$5000 I should owe on my tax return. What do you think? The other says – I think ... .
- What kind of messages do you think would resonate with people to increase their perception that even a "little bit" of tax cheating can add up to a lot of money?
  - [Probe on Fairness/Little-Fish vs Big-Fish concepts]
    - What would it take to make you think the "Big Fish" are being adequately targeted and paying their "Fair share"?
      - What would you need to know;
      - How would you hear about it?
      - If you were to hear about a local person or business prosecuted for tax evasion, what sounds like a big enough number to make you think it's a "Big Fish" that got caught?

## Voluntary Disclosure (10 Minutes)

If you happened to look back in your taxes and discover you should have paid another \$1,000 from two years ago, what would you do?

[Probe on motivations for anything that sounds like compliant behaviour versus "It's the CRA's problem to follow up" or similar]

## Offshore Compliance (10 Minutes)

- Have you heard anything recently in the media about offshore tax havens? What did you hear?

- How do you feel about those individuals and companies who hide revenues offshore, in tax havens? Is this a big problem or a minor problem?
- Have you heard of any measures, tools or projects the CRA has put in place to stop individuals or companies from hiding their revenue abroad to avoid taxes?
- Do you believe the CRA is doing enough to stop such offshore non-compliance? What makes you say that?
- How could the CRA better address this question?

## Settlements (10 minutes)

Now that we have discussed a lot of things to do with tax cheating and how the CRA addresses it, I would like to turn to one last aspect of the CRA's efforts to collect on taxes owing. As you can probably guess, there are times companies or people disagree with the CRA's position regarding the legal interpretation of whether or not something is taxable, whether that's here in Canada or outside our borders. Accountants and auditors do their things, and then the lawyers are involved, and it can be a very long process to sort out.

Sometimes these situations go to tax court, and sometimes the CRA and the person or organization end up seeking an out-of-court settlement where the amount of tax to be paid can end up somewhere between what the CRA and the person or organization thought in the first place.

What I would like to ask you about such settlements, how much confidence do you have that the CRA would pursue the best deal possible? Would you have high confidence, low confidence, or somewhere in the middle?

[PROBE ON HIGH AND LOW]

And lastly, if you knew more about these settlements, do you think that would make you more, or less, confident that the CRA is getting all the taxes possible?

## Conclusion (5 minutes)

[MODERATOR TO VISIT BACKROOM FOR ADDITIONAL QUESTIONS]

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

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



## ARC – GUIDE DE DISCUSSION DÉFINITIF (PME/Intermédiaires) — 2019

### Introduction (10 minutes)

- Remerciez les participants de s’être déplacés.
- Informez-les de la durée de la séance (2 heures).
- Soulignez le fait que la discussion est enregistrée et qu’il y a un miroir d’observation derrière lequel se trouvent des collègues (votre participation demeure anonyme, les observateurs n’ont aucune information personnelle à votre sujet, ils sont présents pour observer le modérateur et mieux comprendre le sujet discuté).
- Insistez sur le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et qu’ils seront rapportés une fois compilés. Personne ne sera identifié. La participation est volontaire.
- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, respecter le temps alloué, s’assurer que tous participent et faire preuve d’objectivité.
- Assurez les participants que le modérateur n’a pas de parti pris ni de connaissance particulière des sujets qui feront l’objet de la discussion.
- Expliquez le rôle des participants : nous ne vous demandons pas d’être des experts, vous n’avez pas à tous être d’accord, nous vous demandons d’exprimer vos opinions ouvertement et honnêtement et rappelez-vous qu’il n’y a pas de mauvaises réponses.
- SVP fermez ou mettez sous mode « silence » les téléphones cellulaires.
- Invitez les participants à se présenter, en ne donnant que leur prénom.

### Impressions de l’ARC (25 minutes)

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

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

- Dans l’ensemble, quelles sont vos impressions à l’égard du régime fiscal du Canada?
- Et quelles sont vos impressions à l’égard de l’ARC, c’est-à-dire l’agence chargée de la mise en œuvre du régime fiscal et de la gestion de son fonctionnement?
- Qu’est-ce que l’ARC fait bien?
- En tant qu’organisation, qu’est-ce que l’ARC peut améliorer?
- Avez-vous le sentiment que l’ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?
- L’Agence du revenu du Canada fait l’objet d’une transformation qui vise à faire en sorte que les gens se sentent comme des clients importants, plutôt que juste de simples numéros. L’Agence s’est engagée à réaliser la nouvelle vision, soit d’être juste, digne de confiance et au service des gens d’abord.

- Connaissez-vous cette nouvelle orientation? Ce nouvel engagement est-il important pour vous?
- Qu'est-ce que l'Agence doit faire pour démontrer qu'elle respecte cet engagement? Est-ce que cela changerait la façon dont vous interagiriez avec l'Agence?
- APPROFONDIR LES NOTIONS AFIN D'ÊTRE JUSTE, DIGNE DE CONFIANCE ET AU SERVICE DES GENS D'ABORD - autrement
  - Certains d'entre vous ont (peut-être) mentionné la complexité du régime fiscal ou de la façon dont l'Agence du revenu du Canada l'administre –
    - Selon vous, comment la complexité du système influence-t-elle la façon dont vous jugez l'équité du régime fiscal?
    - Pensez-vous que l'Agence l'administre de façon équitable?
  - Quel soutien supplémentaire l'Agence pourrait-elle apporter? [Remarque pour l'animateur : Éloignez-vous du sujet de l'accès téléphonique et concentrez-vous sur d'autres secteurs à prendre en compte] Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire précisément pour vous aider à gérer la complexité du régime fiscal?
  - Dans quels secteurs ou à qui devrait-on fournir un soutien supplémentaire?
    - Avez-vous déjà entendu parler du service des agents de liaison de l'ARC? [SI OUI :] Que pensez-vous de ce service?

### Enjeux actuels et comportement (15 minutes)

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

- **(PME)** En ce qui concerne la déclaration de revenus de votre entreprise, la remplissez-vous vous-même ou demandez-vous à quelqu'un de la remplir pour vous? Si quelqu'un la remplit pour vous, de qui s'agit-il?
- **(Intermédiaire)** Environ combien de déclarations de revenus remplissez-vous chaque année pour des petites entreprises?
- De quelle façon remplissez-vous et produisez-vous habituellement la déclaration de revenus de votre entreprise/de vos clients? Le faites-vous en format papier ou électronique? Pourquoi/Pourquoi pas?
- **(Intermédiaire)** Quels sont les plus grands défis que vous observez dans vos relations avec les propriétaires de petites entreprises en ce qui concerne les impôts? Ces défis sont-ils plus/moins grands avec le temps?
- **(PME)** Quels sont les plus grands défis, en tant que petites ou moyennes entreprises, dans vos relations avec l'ARC?
- **(Intermédiaire)** Selon vos observations, quels sont les plus grands défis auxquels font face les petites entreprises dans leurs relations avec l'ARC?

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

- Utilisez-vous Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client? Si oui, que pensez-vous de ce service?
  
- L'Agence met en œuvre un système d'identification unique pour les personnes qui utilisent les services de Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client<sup>5</sup>. Cela signifie que les utilisateurs seront en mesure d'ouvrir une seule session pour accéder à tous les services sécurisés de l'Agence auxquels ils sont inscrits.
  - L'Agence veut nommer cette page d'ouverture de session unique « Mon dossier de l'Agence » :
    - Que pensez-vous du nouveau nom « Mon dossier de l'Agence »?
      - [Cherchez à savoir auprès des participants ce qui leur convient ou ce qui ne leur convient pas]
      - Que devriez-vous savoir avant que le changement se produise?

### **L'intégrité du régime fiscal (20 minutes)**

- Comme vous le savez, l'impôt que les canadiens payent est basé sur le total des revenus divulgué volontairement au gouvernement.
  
- Croyez-vous que la plupart des gens que vous connaissez respectent les règles fiscales ou non?
- Selon vous, à quel point l'ARC est-elle efficace pour trouver les personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt et régler ces cas? Croyez-vous que l'ARC est meilleure/pire que les autorités fiscales des autres pays développés?
- Si vous suspectiez quelqu'un de pratiquer la fraude fiscale, quelle est la probabilité que vous signaliez cette personne?
  - [PEU DE PROBABILITÉ DE SIGNALER LA PERSONNE :] Pourquoi?
  - [PROBABILITÉ DE SIGNALER LA PERSONNE :] Pourquoi signaleriez-vous cette personne?
  - Que feriez-vous si vous étiez certain que cette personne pratiquait la fraude fiscale? La signaleriez-vous? Pourquoi oui/non?
  - Quelles circonstances affecteraient votre décision de signaler une personne qui fraude? SONDER : Montant d'argent en question, personne qui vous est liée, degré de connaissance de la personne, depuis combien de temps la fraude a lieu.
  - Sauriez-vous comment signaler une personne qui pratique la fraude fiscale?

---

<sup>5</sup>Le service Représenter un client est un portail permettant aux fiscalistes d'accéder aux impôts de leurs clients et de prendre des mesures à leur égard.

- Comme vous le savez peut-être, il y a ce qu'on appelle l'économie clandestine<sup>6</sup>. Un bon exemple serait une société qui ne facture pas la taxe de vente pour des biens ou des services qu'elle vend.
  - À votre avis, est-ce un problème majeur ou mineur au Canada? Comment vous sentez-vous à cet égard? Feriez-vous affaire avec une telle société? Pourquoi oui ou pourquoi non?
  - Pensez-vous que l'ARC lutte efficacement contre ce problème? Que pourrait-on faire d'autre?

### **L'économie clandestine (20 minutes)**

**[Présentez les exercices de bulles de pensée]** Je vais vous distribuer une séquence de dialogues et j'aimerais que vous écriviez ce que vous pensez que la deuxième personne pourrait répondre.

- Un employé à temps plein loue également sa caravane, mais il ne déclare pas les gains provenant de la location dans sa déclaration de revenus.
  - 1) L'une des personnes dit : J'ai gagné un peu l'argent l'année dernière en louant ma caravane et je n'ai pas l'intention de payer les 500 dollars que je dois dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
  - 2) L'une des personnes dit : J'ai gagné de l'argent l'année dernière en louant ma caravane et je n'ai pas l'intention de déclarer les 2 000 dollars que j'ai gagnés dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
  - 3) L'une des personnes dit : J'ai gagné beaucoup d'argent l'année dernière en louant ma caravane et je n'ai pas l'intention de déclarer les 5 000 dollars que j'ai gagnés dans ma déclaration de revenus. Qu'en pensez-vous? L'autre dit – Je pense...
  
- Selon vous, quel type de messages trouverait un écho chez les gens pour qu'ils prennent davantage conscience que même une fraude fiscale mineure peut aboutir à une grosse somme d'argent?

### **Divulgateur volontaire (10 minutes)**

**(PME)** Si, par hasard, vous consultiez vos déclarations de revenus passées et que vous découvriez que vous auriez dû payer 1 000 dollars supplémentaires il y a deux ans de cela, que feriez-vous?

**(Intermédiaire)** Si l'un de vos clients vous informait d'un revenu oublié et que cela signifiait qu'il aurait dû payer 1 000 dollars supplémentaires en impôts il y a deux ans de cela, que feriez-vous?

[Posez des questions sur les motivations d'une personne qui a un comportement d'observation et sur celles d'une personne qui pense que « c'est le travail de l'Agence de faire un suivi » ou quelque chose de semblable]

---

<sup>6</sup> Au besoin, précisez la différence entre « marché noir : activité commerciale illégale » et « économie clandestine : activité commerciale légale, mais non demandée dans la déclaration de revenus ».

### **Observation à l'étranger (15 minutes)**

- Avez-vous récemment entendu parler dans les médias des paradis fiscaux à l'étranger? Qu'avez-vous entendu dire?
- Que pensez-vous de ces personnes et de ces sociétés qui dissimulent des revenus à l'étranger dans des paradis fiscaux? Est-ce un problème majeur ou mineur?
- Pensez-vous que l'ARC en fait assez pour enrayer ce type d'inobservation à l'étranger? Pourquoi?
- Avez-vous entendu parler de mesures, d'outils ou de projets que l'ARC a mis en place pour empêcher les personnes et les sociétés de dissimuler leurs revenus à l'étranger pour éviter de payer l'impôt?
- Comment l'ARC pourrait-elle mieux traiter cette question?

### **Conclusion (5 minutes)**

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

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

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

# CRA FINAL MODERATOR'S GUIDE (SME/Intermediary) – February 2020

## Introduction (10 Minutes)

- Thank participants for attending
- Advise on the length of the session (2 hours)
- Highlight recording of the discussion, one-way mirror and colleagues viewing in back room (participants are anonymous - GoC observers do not know any personal information, are present to observe the moderator and increase general understanding of the topics to be discussed)
- Highlight the fact that results are entirely confidential and reported all together/individuals are not identified/participation is voluntary
- Explain the role of moderator: to ask questions, to be timekeeper, to ensure everyone participates, and to be objective
- Assure participants moderator has no special interest in or knowledge of the issues discussed
- Explain role of participants: not expected to be experts, no need to agree with each other, speak openly and frankly about opinions and remember that there are no wrong answers
- Please silence or turn off any mobile devices
- Invite participants to introduce themselves, just first names and briefly describe the type of organization they work for.

## Impressions of CRA (25 Minutes)

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

*The Canada Revenue Agency is the agency of the federal government responsible for such things as: the collection of income tax, administration of the GST/HST (or Goods and Services Tax), and the Canada Child Benefit Program. We are interested in talking with you tonight about the business side of your relationship with the CRA – we will be talking to others about the personal side.*

- What are your impressions of the CRA, that is, the agency responsible for the implementation or operational function of managing the tax system?
- What does the CRA do well?
- What can the CRA as an organization improve upon?
- Do you believe there are things the CRA has improved in recent years?
- The CRA is going through a transformation and trying to make people feel like a valued client rather than just another number. The CRA is committed to a new vision of being Fair, Trusted, and Helpful by Putting People First.
- Are you aware of this new direction? Is this commitment important to you?

- What would you need to see from the CRA to show that they are meeting this commitment?  
Does this change how you would interact with the CRA?
  - PROBE ON NOTIONS OF FAIRNESS, TRUST, HELPFULNESS AND PUTTING PEOPLE FIRST – otherwise
  - Some of you (may have) mentioned complexity of the tax system or the way the CRA administers it –
    - can you tell me more about how you feel about how the complexity of the system impacts how fair you view the tax system?
    - And how do you see the CRA, are they fair in how they administer it?
  - How would you see the CRA being more helpful? [Ease away from phone access, seeking areas of other considerations] What specifically could the CRA do to help businesses/ [Tis] you and your clients, deal with the complexity of the tax system?
  - In what areas or to whom should additional support be provided?
  - Have you ever heard of the CRA's Liaison Officer Service? [IF YES:] What do you think of this service?
  - [IF SME used or TIs whose clients used] How helpful was this service?

## Current Issues and Behaviour (15 Minutes)

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

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

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

- Do you use My Business Account or Represent a Client? What do you think of this online service?
- The CRA is looking at a single sign in system for those who use My Account, My Business Account, and the Represent A Client services. This means users will be able to login once to access all secure CRA services for which they are registered.
- The CRA is looking to call this single sign in page "My CRA Account":
  - i. How do you feel about the new name "My CRA Account" for everyone?
    - [Probe on what works/doesn't work for them]
    - What would you need to know before the change happens?

## Integrity of the Tax System (20 Minutes)

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

- Do you believe that most people you know follow tax rules, or not?
- How effective do you think CRA is at finding and addressing issues involving people not paying their fair share of taxes? Do you think CRA is better/worse than other developed countries' tax administration systems?
- [SMEs only]: If you suspected someone you knew of tax cheating, what is the likelihood you would report this person?
  - [IF UNLIKELY TO REPORT:] Why not?
  - [IF LIKELY TO REPORT:] Why would you report this person?
  - What if you were certain this person was tax cheating? Would you report him or her? Why/why not?
  - What circumstances would affect your decision to report someone who is cheating? PROBE: Amount of money involved, person related to you, how well you know the person, how long the cheating has been going on.
  - Would you know how to report someone who was cheating on their taxes?
- [TIs only]: Have you dealt with the CRA at all in the course of a client being audited? How was that experience?
  - [PROBE on complexity/hassle/interpretation of tax laws –
    - How could the CRA better support [SME] you / [Tis] your client through an audit?
    - How could CRA improve the experience?
- As you may know, there is something called the underground economy<sup>7</sup>. A good example of this is a company which does not charge sales tax for goods or services they sell.
  - Do you believe the CRA is effective in addressing this issue? What else could be done?

## Underground Economy (20 minutes)

**[Introduce thought bubble exercises]** I would like to hand out a sequence of dialogues that I would like you to write out your thoughts on what the second person might say.

- Someone employed full time also rents out their camper on the side, but does not report these earnings on their tax return.
  - 1) One says – I earned some money last year renting out my trailer and [SME: wasn't thinking of paying / TI: don't want to pay] the \$500 I should owe on my tax return. What do you think? The other says – I think ... .
  - 2) One says – I earned money last year renting out my trailer and [SME: wasn't thinking of reporting/ TI: don't want to pay] the \$2000 I should owe on my tax return. What do you think? The other says – I think ... .

---

<sup>7</sup> If necessary clarify difference between “black market = illegal business activity” versus “underground economy = legal business activity but not claimed under tax reporting”



- 3) One says – I earned good money last year renting out my trailer and [SME: wasn't thinking of reporting / TI: don't want to pay] the \$5000 I should owe on my tax return. What do you think? The other says – I think ... .
- What kind of messages do you think would resonate with people to increase their perception that even a “little bit” of tax cheating can add up to a lot of money?

## Voluntary Disclosure [10 minutes]

[SME] If you happened to look back in your taxes and discover you should have paid another \$1,000 from two years ago, what would you do?

[Probe on motivations for anything that sounds like compliant behaviour versus “It’s the CRA’s problem to follow up” or similar]

[TI] If a client of yours came to you with some overlooked income from two years ago that would mean they owed another \$1,000, what would you do?

[Probe on motivations for anything that sounds like compliant behaviour versus “It’s the CRA’s problem to follow up” or similar]

## Offshore Compliance (15 Minutes)

- Have you heard anything recently in the media about offshore tax havens? What did you hear?
- How do you feel about those individuals and companies who hide revenues offshore, in tax havens? Is this a big problem or a minor problem?
- Have you heard of any measures, tools or projects the CRA has put in place to stop individuals or companies from hiding their revenue abroad to avoid taxes?
- Do you believe the CRA is doing enough to stop such offshore non-compliance? What makes you say that?
- How could the CRA better address this question?

## Conclusion (5 minutes)

[MODERATOR TO VISIT BACKROOM FOR ADDITIONAL QUESTIONS]

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

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

## Exercices – grand public – français

Veillez classer les éléments suivants de 1 à 7, 1 étant le plus grave et 7 le moins grave.

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

Veillez classer les éléments suivants de 1 à 7, 1 étant le plus grave et 7 le moins grave.

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

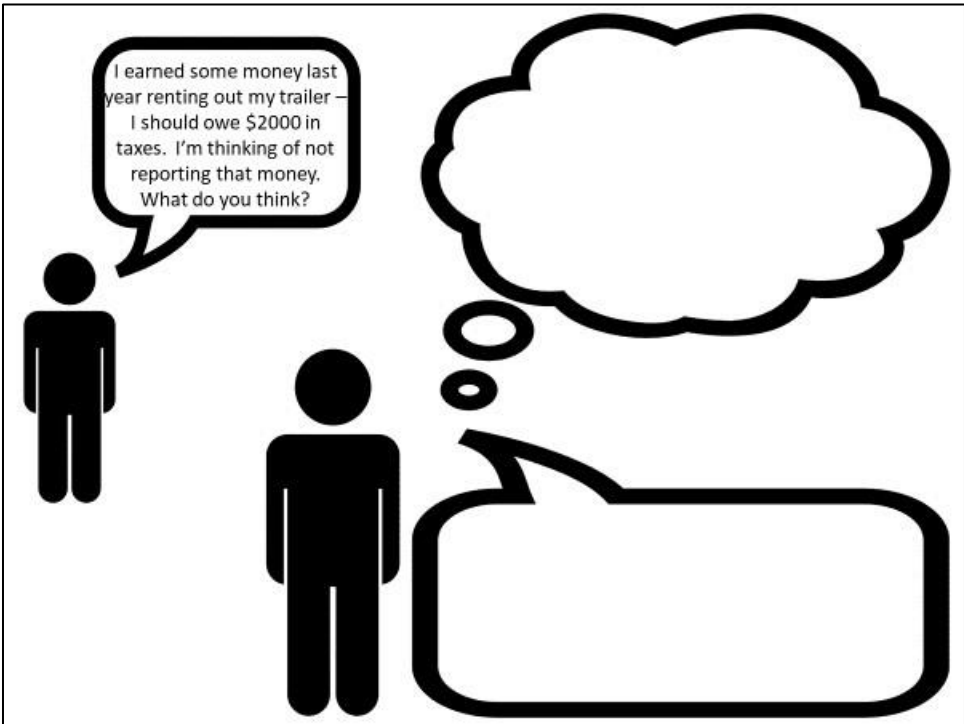
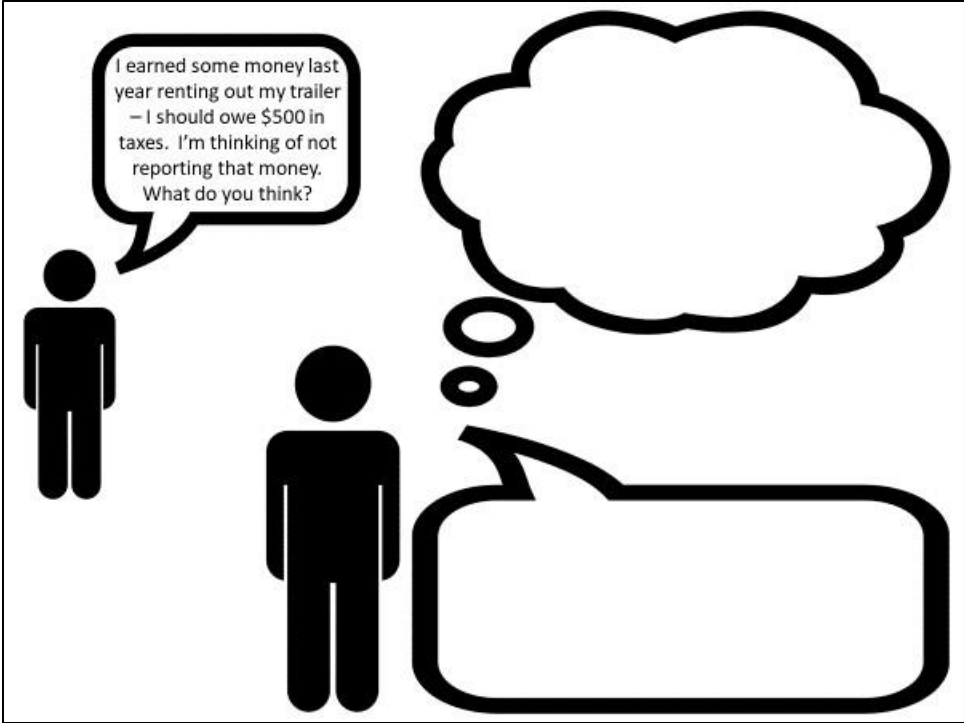


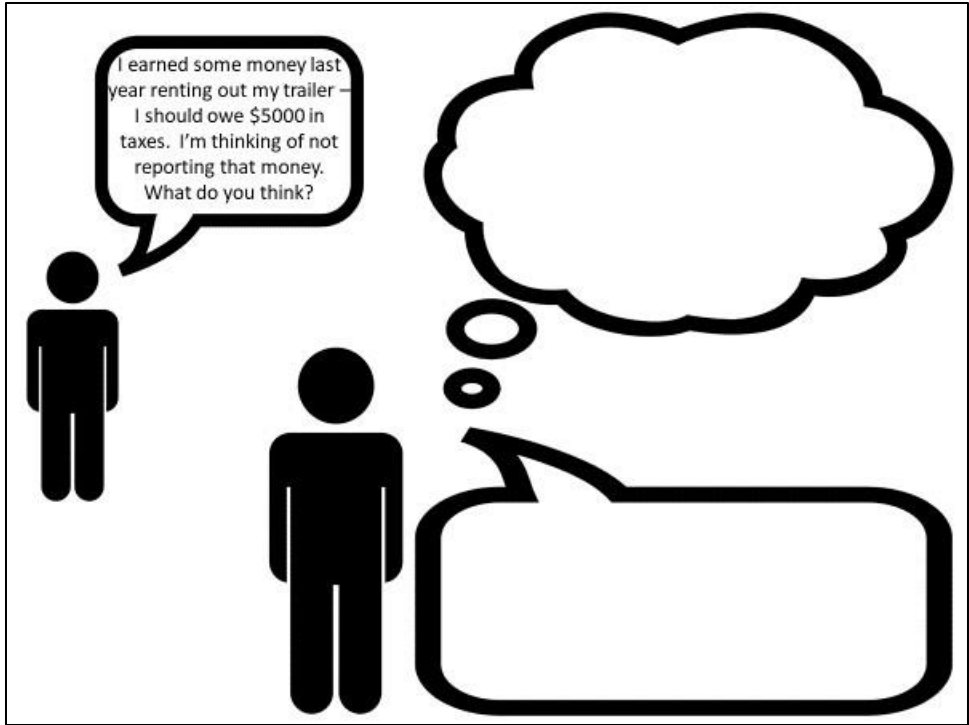


## Exercices – grand public – anglais

Please rank the following from 1 to 7, with 1 being the most serious and 7 being the least serious.

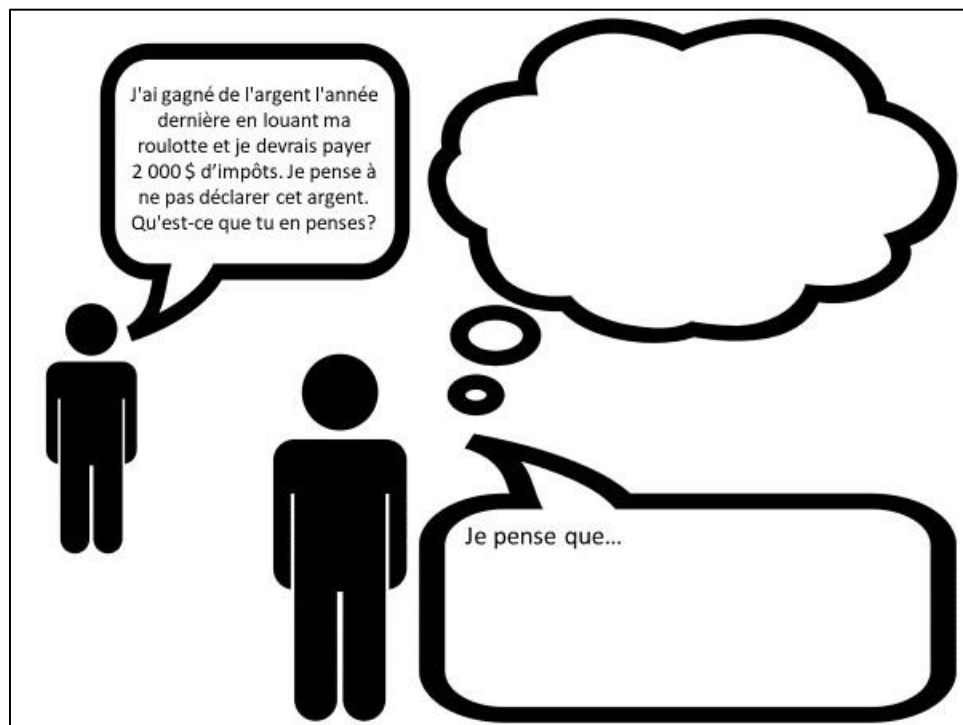
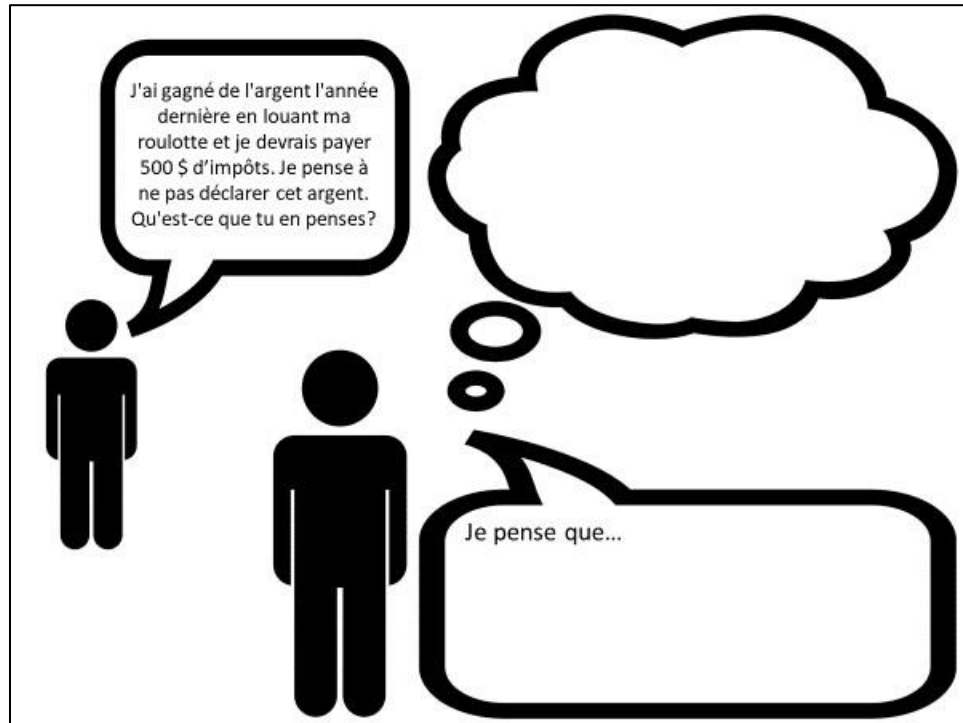
- Speeding on the highway.
- Parking in a disabled parking spot without a permit.
- Filing an inaccurate tax return in order to avoid paying what you really owe.
- Paying cash for goods or services to avoid paying sales tax.
- Littering while driving.
- Taking money or equipment from a company you work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

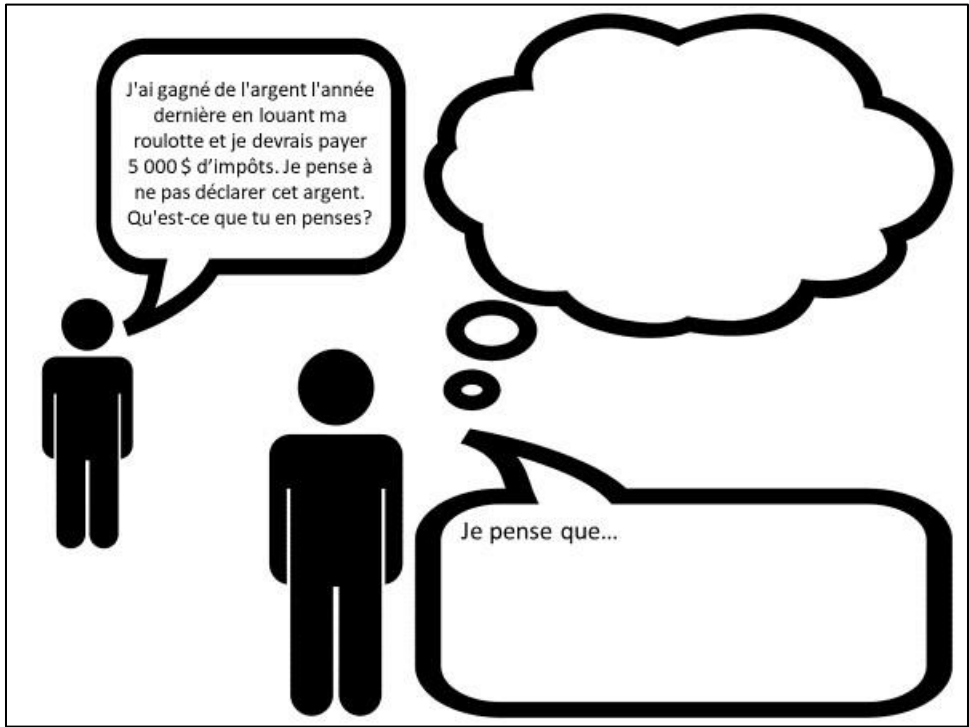




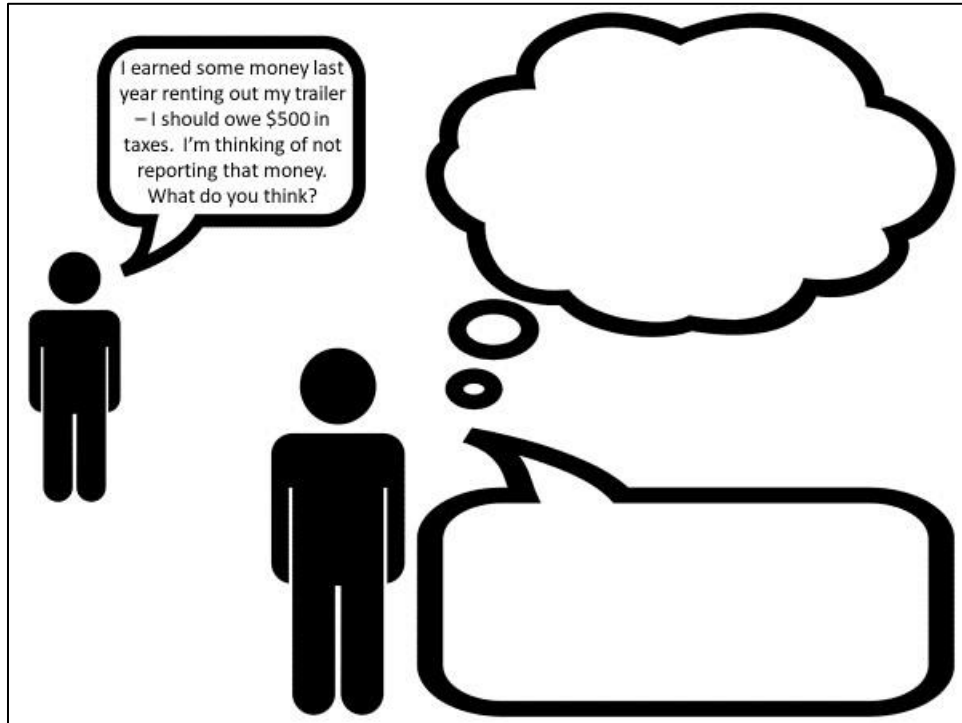


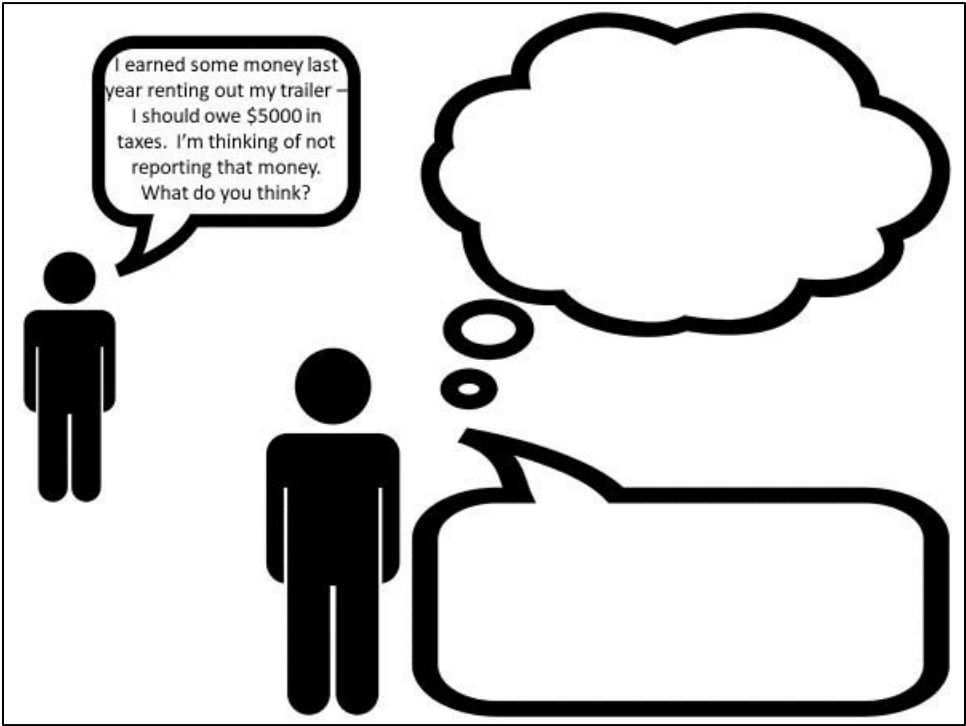
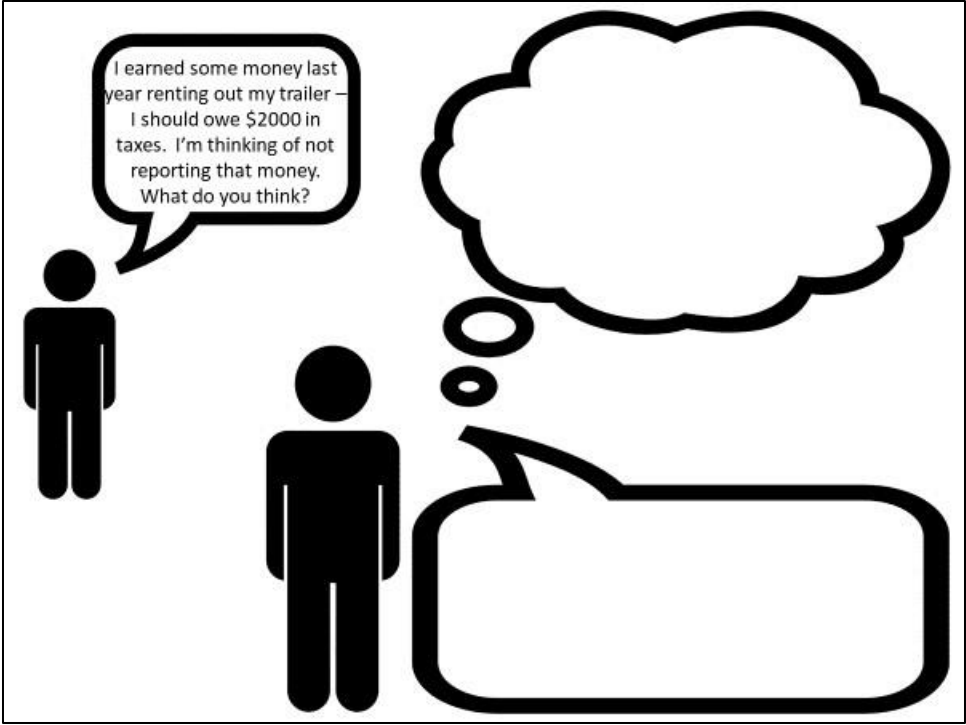
## Exercices – PME – français





## Exercices – PME – anglais





## Exercices – intermédiaires – français

J'ai gagné de l'argent l'année dernière en louant ma roulotte et je devrais payer 500 \$ d'impôts. Je pense à ne pas déclarer cet argent. Qu'est-ce que tu en penses?

Je pense que...

J'ai gagné de l'argent l'année dernière en louant ma roulotte et je devrais payer 2 000 \$ d'impôts. Je pense à ne pas déclarer cet argent. Qu'est-ce que tu en penses?

Je pense que...



## Exercices – intermédiaires – anglais

